Hartelijk welkom

Verhuizen naar een zorginstelling is een ingrijpende gebeurtenis. Niet alleen voor u, maar ook voor uw naaste familie en vrienden.

Wij realiseren ons dat er voor u veel verandert. U komt in een nieuwe leefomgeving met andere mensen om u heen. Uw vertrouwde routine maakt plaats voor nieuwe gebruiken en dat is veelal wennen. U kunt erop vertrouwen dat onze medewerkers u en uw naasten hierbij helpen en terzijde staan. Zij doen hun uiterste best om uw verblijf bij SVRZ zo aangenaam mogelijk te maken.

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 alles wat SVRZ u te bieden heeft. Meer informatie kunt u ook vinden op onze website www.svrz.nl. Blijft u vooral niet rondlopen met vragen of problemen. Onze medewerkers helpen u graag verder.

Namens alle medewerkers en vrijwilligers heten wij u van harte welkom en hopen wij dat u zich snel, voor zover mogelijk, ´thuis´ zult voelen bij ons.

Met vriendelijke groet,

Raad van Bestuur SVRZ
Anne-Marie Noorthoek en Dennis de Rijke

Juli 2026

Uw contactgegevens

Naam: _____

Postadres: _____

Postcode + Woonplaats: _____

Telefoonnummer: _____

Telefoonnummer groepswoning/woongroep: _____

E-mail groepswoning / woongroep: _____

Uw regievoerend behandelaar:_____

Uw persoonlijk begeleider

Naam: _____

Telefoonnummer: _____

E-mail: _____

Teamcoach van uw groepswoning/woongroep

Naam: _____

Telefoonnummer:_____

E-mail: _____

Juli 2026

A

Administratie
Uw gegevens staan in uw cliëntdossier. Wijzigingen kunt u doorgeven aan uw persoonlijk begeleider die voor de verwerking zorgt. Wijzigingen kunnen zijn:

- adres van uw (wettelijk) vertegenwoordiger;
- adres van uw contactpersonen;
- burgerlijke staat;
- aanvullende diensten van SVRZ zoals bijvoorbeeld wasverzorging en schoonmaak;
- ziektekostenverzekering.

Voor het bieden van geestelijke zorg nemen we in uw dossier ook gegevens op over uw godsdienst of levensovertuiging. Als u dit niet wilt, kunt u dit doorgeven aan uw persoonlijk begeleider. Heeft u vragen over uw factuur van uw persoonsgebonden uitgaven? Neem hiervoor contact op met de financiële administratie van SVRZ via 088 - 887 1000.

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

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 Zorg met verblijf (Wlz) van toepassing. Deze en andere documenten kunt u vinden via www.svrz.nl/onze-zorg/praktisch/algemene-voorwaarden.

Juli 2026

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. Dit kan voor u betekenen dat medewerkers tijdens uw verzorging gebruik maken van hulpmiddelen. Denk hierbij aan een douchestoel of een (plafond)tillift.

Arts
Zie de kopjes 'regievoerend behandelaar' en 'begeleiding en behandeling'.

Automatische Externe Defibrillator (AED)
Op alle SVRZ-locaties is een AED aanwezig. Dit is een draagbaar apparaat dat het hartritme kan herstellen bij een hartstilstand. Dit gebeurt door het geven van een elektrische schok.

B

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 met de cliënt of diens vertegenwoordiger, familie of mantelzorger structureel niet worden nagekomen. Het kan ook gaan om 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 staat beschreven in de algemene voorwaarden die u van ons ontvangen heeft.

Juli 2026

U kunt dit ook nalezen op onze website www.svrz.nl/onze-zorg/praktisch/algemene-voorwaarden.

Begeleiding & Behandeling
Binnen de dienst Begeleiding & Behandeling werken verschillende regionale teams van professionals met specifieke kennis en ervaring in de zorg voor ouderen en chronisch zieken. Ook huisartsen in de regio kunnen gebruikmaken van deze kennis om kwetsbare ouderen die thuis wonen bij te staan. De medische behandeling is 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar voor cliënten. Binnen deze dienst vallen de volgende behandelaren:

- *Beweegagoog,* voor het stimuleren om in beweging te blijven.
- *Diëtiste,* voor voedingsadviezen.
- *Ergotherapeut,* voor training van de zelfstandigheid en voor adviezen over hulpmiddelen en aanpassingen.
- *Fysiotherapeut,* voor onderzoek, behandeling en begeleiding van belemmeringen of klachten op het gebied van bewegen. De fysiotherapeut wordt ondersteund door therapiebegeleiders.
- *Geestelijk verzorger,* voor geestelijke ondersteuning.
- *Logopedist,* voor slikstoornissen en spraak– en taalproblemen.
- *Maatschappelijk werk,* voor ondersteuning bij psychosociale problemen en concrete vragen over bijvoorbeeld opname, het aanvragen van voorzieningen en financiën.
- *Mondhygiënist,* zie het kopje ‘mondzorg’.
- *Pedicure,* voor voet- en nagelverzorging.

Juli 2026

- *Psycholoog,* voor behandeling of begeleiding bij problemen die te maken hebben met geheugen, stemming of verwerking van een traumatische gebeurtenis of verlies.
- *Specialist ouderengeneeskunde,* deze gespecialiseerde arts begeleidt en behandelt kwetsbare ouderen met meerdere chronische ziekten en ingewikkelde gezondheidsproblemen. Sommige specialisten ouderengeneeskunde van SVRZ zijn gespecialiseerd in revalidatiezorg, dementiezorg, palliatieve zorg of samenwerking met huisartsen in de eerstelijnszorg. Binnen het verpleeghuis is de specialist ouderengeneeskunde hoofdbehandelaar en naast de raad van bestuur verantwoordelijk voor het totale medische beleid binnen SVRZ.
- *(basis)Arts*, een (basis)arts komt vaak ervaring opdoen in ouderenzorg of is nog in opleiding voor specialist ouderengeneeskunde. Een basisarts werkt onder supervisie van de specialist ouderengeneeskunde.
- *Physician Assistant,* dit zijn ervaren hbo-verpleegkundigen of behandelaren die daarnaast een masteropleiding hebben gevolgd. Physician assistants hebben een brede medische kennis en ervaring en zijn zelfstandig bevoegd voor het verlenen van medische zorg en behandeling. De physician assistant heeft meestal de rol van regievoerend behandelaar.
- *Verpleegkundig Specialist*, dit zijn ervaren hbo-verpleegkundigen die daarnaast een masteropleiding hebben afgerond. Dit kan zijn in de richting Algemene GezondheidsZorg (AGZ) en/of Geestelijke

GezondheidsZorg (GGZ). Zij zijn zelfstandig bevoegd voor het verlenen van verpleegkundige zorg en medische behandeling binnen hun deskundigheidsgebied. Vaak heeft een verpleegkundig specialist de rol van regievoerend behandelaar.

- *Doktersassistenten en medisch secretaressen*, de doktersassistenten en medisch secretaressen van de dienst Begeleiding & Behandeling zorgen voor de praktische en administratieve ondersteuning. Ze beantwoorden telefonische oproepen en zorgen ervoor dat iedereen bij de juiste persoon terecht komt. Zij houden de cliëntendossiers en de agenda's op orde, plannen afspraken, maken verslaglegging van overleggen, beheren de medicijnvoorraad en onderhouden de contacten met de apotheek.

De behandelaren komen zoveel mogelijk naar u toe. SVRZ heeft in de grotere locaties ook oefenruimtes waar u behandeld kunt worden. De behandelaren werken nauw met elkaar samen om uw behandeling zo goed mogelijk uit te voeren. Een persoonlijk gesprek met hen is altijd mogelijk. Ook cliënten zonder een verblijfsindicatie en cliënten met een indicatie voor verblijf zonder behandeling kunnen gebruik maken van hun diensten. Het gaat hier om cliënten met geriatrische problematiek of cliënten die na revalidatie weer naar huis gaan. Dit geldt ook voor cliënten met een indicatie voor dagbesteding. Vergoeding vindt dan plaats vanuit de zorgverzekering van de cliënt.
Zie ook de kopjes 'geestelijke zorg', 'mondzorg' en 'pedicure'.

Juli 2026

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 kan u hier meer over vertellen.
Zie ook de kopjes 'contactpersoon', 'vertegenwoordiger', 'mentor', 'curator'.

Bezoek
Langdurig verblijf
Er zijn geen vaste bezoektijden in de woningen waar cliënten langdurig verblijven. We stellen het wel op prijs dat u rekening houdt met de momenten dat cliënten verzorgd worden, aan tafel gaan of een behandeling krijgen van bijvoorbeeld een fysiotherapeut. Om de rust te bewaren in de huiskamers en ontmoetingsruimten ontvangen we daar geen bezoek. Er zijn diverse ruimtes voor het ontvangen van bezoek; uw eigen kamer, het Grand-café of restaurant of een andere ruimte waar geen andere cliënten verblijven. Uitzonderingen en maatwerk zijn mogelijk als de situatie daarom vraagt. We stellen het wel op prijs als bezoekers activiteiten organiseren in de huiskamer die bijdragen aan het welzijn van de cliënten. Denk bijvoorbeeld aan het koken van een warme maaltijd.

Geriatrische Revalidatie(GR)
Komt u op bezoek bij iemand die verblijft op een revalidatieafdeling van SVRZ? Op deze afdelingen in de locaties

SVRZ Ter Valcke in Goes, SVRZ Ter Schorre in Terneuzen en SVRZ ‘t Gasthuis in Middelburg hanteren we wel bezoektijden om het revalidatieprogramma zo min mogelijk te verstoren. U bent welkom op de volgende tijden:

- Maandag t/m vrijdag: 15.00 – 20.00 uur.
- Zaterdag en zondag: 11.00 – 20.00 uur.
- Liever geen bezoek tijdens de maaltijden.

Brandveiligheid
Als er brand uitbreekt krijgen diverse medewerkers een brandmelding. Voor elke locatie is een ontruimingsplan opgesteld. In geval van brand treedt dit plan in werking en weten de medewerkers hoe zij moeten handelen. Blijf voor uw eigen veiligheid bij een brandalarm op uw kamer en houd de deur dicht. Ontdekt u zelf een brand? Alarmeer de medewerkers en volg hun instructies. Jaarlijks vinden er oefeningen plaats.

C

CAK
Voor langdurig verblijf in een zorglocatie van SVRZ betaalt u een eigen bijdrage aan het CAK. De precieze hoogte van uw eigen bijdrage hangt onder andere af van uw inkomen en vermogen. Dit geldt niet voor cliënten die geriatrische revalidatie (GR) en eerstelijns verblijf (ELV) ontvangen. Zij betalen wel het eigen risico van hun zorgverzekering. Het CAK (Centraal Administratie Kantoor) bepaalt en int de eigen bijdrage. Voor vragen over de eigen bijdrage of fouten in de rekeningen kunt u bellen met het CAK: 0800 - 0087.

Juli 2026

Camera inzet

SVRZ wil een veilige omgeving bieden aan cliënten, medewerkers en bezoekers. Het inzetten van een of meerdere camera's gebeurt alleen als dit noodzakelijk is en een meerwaarde heeft. In de onderstaande situaties kunnen camera's ingezet worden:

- *Algemeen toezicht en beveiliging:* algemeen cameratoezicht heeft als doel de veiligheid van iedereen op de locaties en terreinen van SVRZ te waarborgen. Daarnaast draagt het bij aan de bescherming van eigendommen van zowel bezoekers en medewerkers als van de locaties zelf.
- *Algemene cliëntruimten:* in gemeenschappelijke ruimten zoals bijvoorbeeld een ontmoetingsruimte kan een camera worden geplaatst bij risico op agressie en om de veiligheid van cliënten, medewerkers en bezoekers te waarborgen. Dit gebeurt altijd op verzoek van de regievoerend behandelaar en teamcoach.
- *Individuele cliëntenzorg:* camera's en slimme sensoren kunnen de zorg ondersteunen en de kwaliteit van leven van cliënten verbeteren. Denk hierbij aan observatie of alarmering. Dit mag alleen met instemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger. Bij toepassing van de Wet zorg en dwang (Wzd) gelden wettelijke voorwaarden voor onvrijwillige zorg.

SVRZ is terughoudend met toezicht in privéruimten en zet camera's alleen in als dit noodzakelijk en waardevol is. Heeft u vragen over de inzet van camera's in de locatie waar u verblijft? Uw persoonlijk begeleider helpt u graag verder.

Zie ook het kopje 'Veiligheid'

Juli 2026

CIZ
Het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) bepaalt of u in aanmerking komt voor zorg uit de Wet langdurige zorg (Wlz). Met een indicatie van het CIZ weet u hoeveel zorg u kunt krijgen en in welke vorm. Kijk voor meer informatie op www.ciz.nl of bel 088 – 78 91 000. SVRZ regelt vervolgens dat u de zorg krijgt waar u recht op heeft. *Zie ook de kopjes 'wet langdurige zorg' en 'indicatie'*.

Cliëntdossier
SVRZ maakt gebruik van een elektronisch cliëntdossier. In uw elektronische dossier staat uw zorgplan en rapportage en ook uw agenda met daarin alle afspraken die voor u gemaakt zijn. U kunt uw cliëntdossier online inzien door gebruik te maken van het cliëntportaal. Kunt u dit niet zelf? Vraag dan uw persoonlijk begeleider om dit samen met u door te nemen zodat u meteen antwoord op uw vragen krijgt. U kunt ook uw eerste contactpersoon of naasten toestemming geven uw dossier in te zien. Het medisch dossier kunt u alleen inzien samen met een medisch behandelaar.
Zie ook de kopjes 'inzagerecht', 'zorgplan' en 'cliëntportaal'.

Cliëntondersteuning
Binnen de Wet langdurige zorg (Wlz) kunt u gratis onafhankelijke ondersteuning krijgen bij vragen over zorg of om met u mee te gaan naar een zorgplanevaluatie. De cliëntondersteuner denkt met u mee over de zorg en betrekt waar mogelijk uw sociale netwerk bij het zoeken naar oplossingen. Bovendien geeft de ondersteuner advies over het zorgaanbod in de regio, verschillende zorgvormen, cliëntrechten en eventuele

wachtlijsten. En nog veel meer. U kiest zelf van wie u de ondersteuning wilt ontvangen:

- Zorgkantoor: 088 - 555 71 10 / www.cz.nl/zorgkantoor
- Adviespunt Zorgbelang: 0900 – 243 8181 www.adviespuntzorgbelang.nl

Zie ook het kopje wet langdurige zorg'.

Cliëntenraad

Voor elk cluster van SVRZ is een cliëntenraad actief. Deze raad behartigt de collectieve belangen van de cliënten. De leden zetten zich in voor kwalitatief goede zorg en proberen zo een goed woon-en leefklimaat te bevorderen. De Cluster Cliëntenraden bestaan uit cliënten en familieleden of naasten. De leden van deze raden vertegenwoordigen de SVRZ-locaties in het cluster. De Cluster Cliëntenraad overlegt met de clusterdirecteur. Op elke locatie is een Lokaal Cliëntencontact actief dat zorgt voor de inbreng in de clusterraad en geeft bindend advies over locatiegebonden zaken. De voorzitter, secretaris en één lid zijn ook lid van de Cliëntenraad SVRZ. 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.

Cliëntervaringsgesprekken

SVRZ vindt het belangrijk om te weten of u tevreden bent over de zorg die u ontvangt. Daarom voeren wij verspreid over twee jaar,

met alle cliënten die langdurige zorg ontvangen een cliëntervaringsgesprek. Deze gesprekken worden gevoerd door medewerkers van SVRZ met ervaring in de zorg. Zij zijn onafhankelijk omdat ze op een andere locatie werken en dus niet betrokken zijn bij uw dagelijkse zorg. Zij houden de gesprekken in uw eigen vertrouwde omgeving. Diverse aandachtsgebieden komen tijdens het gesprek aan bod. Op basis van de complimenten, verbeterpunten en verhalen maakt de gespreksvoerder een verslag zonder daarin namen te noemen. De teamcoach gaat daarna met medewerkers in gesprek over de complimenten en verbeterpunten. De resultaten worden ook verwerkt in een analyse voor het management van SVRZ waarmee wij kunnen sturen op het beleid.
Zie ook het kopje 'klanttevredenheid'.

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 de informatiemap 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 de kopjes 'inzagerecht', 'zorgplan' en 'cliëntdossier'*.

Juli 2026

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
SVRZ wil graag weten wie uw contactpersoon is die wij kunnen betrekken bij uw zorg. Dit kan ook uw wettelijk 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, iemand anders aanwijzen of een bewindvoerder benoemen.
Zie ook de kopjes 'bewindvoering', 'curator', 'vertegenwoordiger', 'mentor'.

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', 'vertegenwoordiger', 'mentor'.

Juli 2026

D

Diefstal
Zie de kopjes ‘kostbaarheden’ en ‘geld’.

E

Eerstelijnsverblijf (ELV)
Eerstelijnsverblijf is bedoeld voor mensen met ouderdomsklachten, die kortdurend opgenomen moeten worden, voor behandeling en zorg. Het doel is zo snel mogelijk weer naar huis te 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 uw huisarts of 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.

Juli 2026

- 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.

Vanuit de regeling Eerstelijns Verblijf (ELV) biedt SVRZ ook palliatief terminale zorg aan. *Zie ook het kopje 'palliatieve zorg'*.

Eigen bijdrage
Bij zorg uit de Wet langdurige zorg (Wlz) heeft u te maken met een eigen bijdrage. *Zie ook de kopjes 'cak' en 'eigen risico'*.

Eigen risico
Bij zorg via de Zorgverzekeringswet heeft u te maken met uw eigen risico. Hoe hoog uw eigen risico is kunt u zelf bepalen wanneer u uw zorgverzekering afsluit. U kunt dit navragen bij uw zorgverzekeraar.

Elektrische apparatuur
In verband met de veiligheid vragen wij u alle elektrische apparatuur te laten controleren door de huismeester. Denk hierbij aan opladers van elektrische apparaten, verlengsnoeren, schemerlampen, televisie, föhn, scheerapparaat, waterkoker en koffiezetapparaat. Als uw apparatuur niet voldoet aan de geldende norm (NEN 3140) is het niet veilig en keurt de huismeester het af en mag u het niet gebruiken in gebouwen van SVRZ. Voor uw eigen veiligheid en die van andere cliënten en onze medewerkers. Als u het niet eens bent met de mening van de huismeester dan kan SVRZ advies vragen aan een onafhankelijke inspecteur. SVRZ heeft een overeenkomst met

een extern inspectie- en keuringsbedrijf. Dit bedrijf keurt periodiek alle apparatuur van de locatie waar u verblijft. Dit bedrijf keurt ook uw apparatuur. De huismeester begeleidt het keuringsbedrijf.

E-mail
Via het Wi-Fi netwerk van SVRZ kunt u uw persoonlijke e-mail afhandelen. Het netwerk heet SVRZWIFI en heeft als beveiligingscode wifisvrz. *Zie ook het kopje 'wi-fi'*.

Eten en drinken
Lekker eten en drinken, dat vinden we belangrijk bij SVRZ. Onze medewerkers doen hun best om ieder dag weer smakelijke maaltijden klaar te maken. Volgt u een dieet, heeft u voedingsallergieën of heeft u andere speciale voedingswensen? Geef het door aan uw persoonlijk begeleider. SVRZ voldoet aan alle wetten en hygiënevoorschriften op het gebied van eten en drinken. Informatie over de restaurants en Grand-cafés van SVRZ vindt u op onze website: www.svrz.nl/onze-locaties/.

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. 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/

Juli 2026

Euthanasie
Bij euthanasie wordt het leven van een cliënt op verzoek van de cliënt op een waardige manier beëindigd door het toedienen van medicatie. Een verzoek om euthanasie leidt lang niet in alle gevallen tot toepassing ervan. Volgens de Nederlandse wet mag dat alleen bij uitzichtloos en ondraaglijk lijden. SVRZ heeft een euthanasiebeleid om binnen de strenge wettelijke kaders uitvoering te geven aan euthanasie. Euthanasie is altijd uit vrije wil en dus op uitdrukkelijk verzoek van de cliënt. Voor meer informatie kunt u terecht bij uw regievoerend behandelaar.
Zie ook kopje 'palliatieve zorg'.

Evenementen
In alle locaties van SVRZ worden regelmatig evenementen georganiseerd. Op onze website maken we deze evenementen bekend. Bij de evenementen staat vermeld of het alleen toegankelijk is voor cliënten of dat andere belangstellenden ook welkom zijn: www.svrz.nl/evenementen-en-activiteiten/.

F

Fitness
Op onze website kunt u bij de locatie waar u verblijft zien of er een voorziening voor fitness aanwezig is:
www.svrz.nl/onze-locaties/.

Juli 2026

Financiën

Persoonsgebonden kosten

Als uw familie u daar niet bij kan helpen, kunt u met uw persoonlijk begeleider afspraken maken over de aanschaf van persoonlijke spullen zoals toiletartikelen en kleding.

Automatische incasso

SVRZ gebruikt een machtigingsformulier om uw persoonsgebonden kosten maandelijks af te schrijven van uw IBAN-rekeningnummer. U ontvangt hiervan een gespecificeerd overzicht. U kunt gebruik maken van een aantal aanvullende diensten zoals bijvoorbeeld het wassen, repareren en labelen van uw kleding. Bij opname kunt u uw keuze aangeven op het daarvoor bestemde formulier. U kunt alleen deelnemen als u daarvoor een machtiging afgeeft. Als u tijdens verblijf iets wil wijzigen dan kunt u dit doorgeven aan uw persoonlijk begeleider.

Folders

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

Juli 2026

Fotografie- of filmtoestemming

- SVRZ laat regelmatig foto's maken voor gebruik in officieel drukwerk zoals folders, advertenties en de website. We vragen hiervoor altijd schriftelijk toestemming aan de personen die gefotografeerd of gefilmd worden.
- De toestemming voor foto's in de nieuwsbrieven en op het intranet en social media leggen we niet schriftelijk vast. De fotograaf vraagt hiervoor, 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

Geestelijke zorg

De geestelijk verzorger van SVRZ kan u terzijde staan bij levensvragen, geloofsvraagstukken en familievraagstukken. Als u hier behoefte aan heeft kunt u via uw persoonlijk begeleider een afspraak maken. Ook uw familieleden kunnen bij deze medewerker terecht. SVRZ heeft respect voor ieders levensovertuiging maar heeft als organisatie geen signatuur.
Zie ook het kopje 'kerk'.

Geheimhouding medewerkers

Zie het kopje 'privacy'.

Juli 2026

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

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

Grand-café
Kijk voor informatie over de Grand-cafés van SVRZ op onze website: www.svrz.nl/uit-eten-bij-svrz/.

H

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'.

Huisdieren
Uw huisdier is van harte welkom, als u zelf of uw naasten de verzorging kunnen uitvoeren. Uw huisdier mag ook geen problemen opleveren voor andere cliënten. Denk hierbij aan cliënten en medewerkers met allergieën. Ook de hygiëne op de locatie mag niet in het geding komen. Overleg de mogelijkheden met uw persoonlijk begeleider.

Huismeester
De huismeester lost kleine technische storingen aan eigendommen van SVRZ op en is beschikbaar voor kleine reparaties. Geef storingen door aan een van de medewerkers.

Huisregels
Om uw aanwezigheid bij SVRZ zo aangenaam mogelijk te maken en te houden, heeft SVRZ een aantal huisregels opgesteld. Deze gelden in alle gebouwen van SVRZ en zijn bedoeld voor alle aanwezigen, dus zowel cliënten als medewerkers, maar ook bezoekers en leveranciers. U kunt de huisregels vinden bij de ingang van alle SVRZ gebouwen en op www.svrz.nl/huisregels.

Juli 2026

Hulpmiddelen

- Heeft u een hulpmiddel nodig dat voor u op maat is gemaakt? Bijvoorbeeld een aangepaste rolstoel.
- Heeft u een hulpmiddel nodig dat alleen door u kan worden gebruikt vanwege uw ziekte of aandoening?

Als u bij SVRZ woont, regelt de ergo- of fysiotherapeut van SVRZ deze hulpmiddelen. Voor meer informatie of vragen hierover kunt u terecht bij uw persoonlijk begeleider.
Zie ook de kopjes 'wet langdurige zorg' en 'rolstoelen'.

I

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

Indexeren
Alle prijzen in deze folder worden jaarlijks geïndexeerd.

Indicatie
Voor langdurige zorg heeft u een indicatie van het CIZ nodig voor Wlz (Wet langdurige zorg). Een Wlz-indicatie is persoonsgebonden en geeft u recht op zorg. Een eventuele vervolgindicatie vraagt de maatschappelijk werker samen met uw persoonlijk begeleider voor u aan. Ruim voor het aflopen van de indicatie heeft de maatschappelijk werker of uw persoonlijk begeleider met u een gesprek over deze aanvraag. Voor geriatrische revalidatie (GR) en eerstelijnsverblijf (ELV) heeft u een verwijzing van uw huisarts of specialist nodig.

Juli 2026

Heeft u vragen over uw indicatie? De maatschappelijk werker beantwoordt ze graag. *Zie ook de kopjes 'CIZ', 'eerstelijnsverblijf', 'geriatrische revalidatie' en 'verwijzing'*.

Interne overplaatsing of verhuizing
Het kan zijn dat u niet tevreden bent over uw kamer. U kunt dan uw persoonlijk begeleider vragen naar de mogelijkheden om te verhuizen naar een andere kamer. Kosten die hiermee gepaard gaan zijn voor uw eigen rekening. Het kan ook voorkomen dat SVRZ u vraagt naar een ander appartement of locatie te verhuizen. Wij doen dit altijd met de grootst mogelijke zorgvuldigheid. Wij informeren u op tijd en leggen uit waarom de overplaatsing nodig is. Ook informeren wij u over de procedure die daarvoor geldt. De kosten voor deze overplaatsing zijn voor rekening van SVRZ. Als u na een tijdelijke opname (ELV of GR) bij SVRZ onverhoopt niet meer terug naar huis kunt, verhuist u ook naar een andere woning of unit. De kosten van deze verhuizing zijn voor uw eigen rekening.

Internet
Alle informatie over de locaties en de zorg bij SVRZ kunt u lezen op onze website: www.svrz.nl.
Zie ook de kopjes 'e-mail' en 'wi-fi'.

Inzagerecht
U bent baas over uw eigen zorgdossier en u mag het te allen tijde zelf inzien. Alleen u bepaalt wie uw dossier nog meer in mag zien. Deze persoon of personen staan beschreven in uw dossier. Wanneer een cliënt wilsonbekwaam is, heeft naast de cliënt ook de (wettelijk)vertegenwoordiger inzagerechten.

Juli 2026

Verzoek tot inzage in medische dossier
In het kader van de Wet Bescherming Persoonsgegevens heeft SVRZ een regeling voor inzage van het medisch dossier door de cliënt of diens vertegenwoordiger. Een verzoek tot inzage kunt u doen bij uw persoonlijk begeleider. Er wordt dan een afspraak voor u gemaakt voor inzage in het medisch dossier samen met uw medisch behandelaar. Het is ook mogelijk dat er een print van uw medisch dossier gemaakt wordt door uw medisch behandelaar.
Zie ook de kopjes 'clientportaal', 'privacy' en 'WGBO'.

J

K

Kapper
De zorgmedewerkers zijn verantwoordelijk voor het wassen van uw haar. Voor overige behandelingen zoals knippen, watergolven, föhnen, kleuren en permanenten kunt u een afspraak maken bij een (thuis)kapper. In de grotere locaties van SVRZ is een kapsalon aanwezig. Op onze website www.svrz.nl/onze-locaties/ kunt u op de pagina van de locatie waar u verblijft zien of er een kapsalon aanwezig is.

Kerk
Op onze website kunt u op de pagina van de locatie waar u verblijft zien of en wanneer er een kerkdienst georganiseerd wordt. Hier kunt u ook lezen of u een kerkdienst kunt volgen via een televisiekanaal: www.svrz.nl/onze-locaties/.

Juli 2026

Klachten
Heeft u een klacht? Bespreek deze met de direct betrokkenen. Lukt dit niet? Dan kunt u terecht bij de teamcoach, uw persoonlijk begeleider of een andere medewerker in wie u vertrouwen heeft. 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 vertrouwenspersonen*
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 actuele gegevens op www.svrz.nl/vertrouwenspersoon-clienten/.

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.

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

Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ)
Voor klachten over beslissingen die betrekking hebben op onvrijwillige zorg kunt u terecht bij de direct betrokkenen zoals uw persoonlijk begeleider of teamcoach. Of bij de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang. Komt u er met hen niet uit, dan kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie onvrijwillige zorg
Kijk voor meer informatie op onze website:
www.svrz.nl/wet-zorg-en-dwang.
Zie ook de kopjes 'onvrijwillige zorg', 'wet zorg en dwang'.

Klanttevredenheid
Een persoonlijk compliment ontvangen is fijn. Voor iedere individuele medewerker maar ook voor SVRZ als organisatie. Cliënten van SVRZ ontvangen jaarlijks, vanuit uit hun persoonlijke zorgdossier, automatisch een mail van SVRZ. In deze mail vragen we hen om een reactie achter te laten op www.zorgkaartnederland.nl.

Juli 2026

Zie ook de kopjes ‘cliëntervaringsgesprekken’, ‘zorgkaart nederland.’

Kleding
Goed verzorgde kleding is belangrijk. Lees hieronder alles over wassen, reparaties, labelen en meer. Alle prijzen worden jaarlijks geïndexeerd.

1. Kleding / voorschriften
Als u uw kleding door SVRZ laat wassen is het belangrijk dat uw bovenkleding op 40 graden en uw onderkleding op 60 graden wasbaar is in de wasmachine.

2. Kleding /aantallen
Wij raden u aan voldoende maar ook niet te veel kledingstukken mee te brengen. De aantallen zijn afhankelijk van uw situatie en zorgvraag. Uw persoonlijk begeleider kan u vertellen hoeveel kleding u nodig heeft. De kleding dient in goede staat te zijn. Tevens adviseren we per seizoen de kleding in de kast te wisselen.

3. Kleding / labelen
Voorkom kwijtraken van kledingstukken. Laat al uw (nieuwe) kledingstukken zo snel mogelijk voorzien van een label, ook als u zelf uw kleding wast. Zo voorkomt u vervelende situaties. Het kan voorkomen dat een kledingstuk per ongeluk toch in de was terechtkomt en daarna zoekraakt.

- U betaalt € 0,49 (prijspeil 2026) voor elk label dat wij voor u plaatsen. Deze prijs is gelijk aan de prijs die SVRZ betaalt aan externe bedrijven.

Juli 2026

- Plaats labels altijd aan de binnenkant van uw kleding.
- Bevestig het merkje in de lengte in verband met de rekbaarheid van de stof.
- Gebruik geen labels die met het strijkijzer aangebracht worden, deze laten los in de was.

4. Kleding / kosten

U kunt de was van uw eigen kleding geheel of gedeeltelijk zelf verzorgen of dit door SVRZ laten doen. Uw keuze noteren we in uw cliëntdossier.

A. SVRZ verzorgt (een deel van) uw was
   - Voor € 77,95 (prijspeil 2026) per maand wordt al uw kleding gewassen, zo nodig gestreken of geperst en, met uw toestemming, opgeborgen in uw kast.
   - Voor € 60,85 (prijspeil 2026) per maand verzorgen wij uw bovenkleding.
   - Voor € 17,10 (prijspeil 2026) per maand verzorgen wij uw onderkleding (ondergoed).
   - Het stomen van uw kleding is voor uw eigen rekening. Voor meer informatie hierover kunt u terecht bij uw persoonlijk begeleider.
   - Als u geen volledige maand aanwezig bent brengen wij de kosten naar rato in rekening.
   - U ontvangt maandelijks een factuur die u betaalt met een automatische incasso.
   - U kunt tussentijds de wasregeling opzeggen of aanvragen bij uw persoonlijk begeleider.

   Voor vragen en meer informatie kunt u terecht bij uw persoonlijk begeleider.

Juli 2026

B. U regelt zelf uw was

- U dient in het bezit te zijn van een wasmand.
- De wasmand dient u minimaal driemaal per week te legen en schoon te houden.

5. Kleding / schade en vermissing

SVRZ is niet aansprakelijk voor vermissing van uw kleding. Schade veroorzaakt door een medewerker door verkeerd wassen of strijken wordt vergoed, rekening houdend met een afschrijvingstabel van de verzekering. Hiervoor vullen we een schadeformulier in. Dit formulier staat op het intranet van SVRZ en is verkrijgbaar via uw persoonlijk begeleider. Hiervoor heeft SVRZ een aankoopbon nodig. Als u de oorspronkelijke bon niet meer heeft, gebruiken we de aankoopbon van het vervangende artikel.

6. Kleding / aanpassingen

Als u een lichamelijke beperking heeft kan het aan- en uittrekken van kleding moeilijk en belastend zijn. In overleg met uw persoonlijk begeleider en indien nodig de ergotherapeut bekijken we samen met u welke aanpassingen aan uw kleding mogelijk zijn. De ergotherapeut kan u adviseren over bedrijven die aangepaste kleding verkopen.

7. Kleding / winkel aan huis

Regelmatig organiseren we modeshows en kledingverkopen. Deze activiteiten worden aangekondigd in de nieuwsbrief. Voor meer informatie kunt u terecht bij uw persoonlijk begeleider en de medewerkers welzijn.

Juli 2026

8. Kledingreparatie
In sommige locaties van SVRZ is het mogelijk om uw kleding tegen een vergoeding te laten repareren. Vraag ernaar bij uw persoonlijk begeleider.

Kostbaarheden en geld
Wij raden u aan om geen kostbaarheden zoals geld en waardepapieren mee te nemen naar de SVRZ-locatie waar u verblijft. Doet u dit toch, berg het dan veilig op. Als u een afsluitbaar kastje in uw kledingkast heeft, adviseren wij u dit hiervoor te gebruiken. Als dit niet aanwezig is adviseren wij u een kluisje aan te schaffen. Sluit ook altijd uw voordeur als u weggaat. Voor verlies, schade en diefstal van persoonlijke bezittingen is SVRZ niet aansprakelijk. Bij aantoonbare nalatigheid van medewerkers is SVRZ wel aansprakelijk. Als een cliënt schade aanbrengt aan eigendommen van medecliënten en/of medewerkers kan een beroep gedaan worden op de aansprakelijkheidsverzekering van SVRZ.
Zie ook het kopje 'verzekeringen'.

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. 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 via Zorgkaart Nederland en met periodieke clientervaringsgesprekken.
Zie ook de kopjes 'Zorgkaart Nederland', 'Klanttevredenheid', 'Cliëntervaringsgesprekken'.

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 persoonlijk begeleider.

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.

Juli 2026

L

Laatste levensfase
Zie het kopje ‘zorg rondom het levenseinde’.

Leefcirkels bij SVRZ
Bij SVRZ vinden we het belangrijk dat cliënten zoveel mogelijk de eigen regie houden over hun leven. En zo min mogelijk worden beperkt in hun vrijheid. Daarom werken we met leefcirkels. Leefcirkels zijn denkbeeldige geografische cirkels binnen en/of buiten het gebouw waarbinnen cliënten zich vrij of vrijer kunnen bewegen.

Hoe werken leefcirkels?
Leefcirkels maken gebruik van bakens en sensoren bij gezamenlijke toegangsdeuren en polsbandjes voor de cliënten die gebruik maken van een leefcirkel. Het baken bij de deur herkent het polsbandje van de client en de deur gaat dan wel of niet open. Als een cliënt een veilige zone verlaat of een gebied betreedt dat risico’s met zich meebrengt, ontvangen onze zorgverleners direct een waarschuwing. Dit stelt ons in staat om snel te reageren en de veiligheid van de cliënt zoveel mogelijk te waarborgen. Voor vragen of meer informatie kunt u ook altijd terecht bij onze zorgverleners. Op de website van SVRZ vindt u nog meer informatie en een filmpje over leefcirkels: www.svrz.nl/leefcirkels

Legitimatiebewijs
Bij aanvang van zorg heeft u een geldig identificatie document (ID-bewijs) nodig. Dit kan een identiteitskaart of paspoort zijn.

Juli 2026

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 vinden het belangrijk dat u zich thuis voelt. Daarom willen wij 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 blijven doen. Het levensboek en de BRIM-methode zijn hier hulpmiddelen bij. Vraag ernaar bij uw persoonlijk begeleider.

Linnengoed
U maakt gratis gebruik van linnengoed van SVRZ; lakens, slopen dekbed, handdoeken en washandjes.

Logeerkamer
Wilt u overnachten bij of naast uw naaste? Vraag naar de mogelijkheden bij uw persoonlijk begeleider.

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. Wit u weten waar u hiervoor terechtkunt? Kijk op: www.svrz.nl/onze-zorg/praktisch/mantelzorgenlotgenotencontact.

M

Maatschappelijk werk
De maatschappelijk werkers van SVRZ bieden u en uw naasten ondersteuning. Zij doen dit door te luisteren, begeleiding te bieden en adviezen te geven over bijvoorbeeld gezondheid, relaties, wonen, welzijn en financiën. Zij kunnen u ook begeleiden bij psychosociale problemen zoals rouw- en verliesverwerking. Onze maatschappelijk werkers kunnen ook een rol spelen bij belangenbehartiging, conflictbemiddeling, bewindvoering en mentorschap. Naast individuele begeleiding bieden zij ook ondersteuning bij groepsbegeleiding zoals lotgenotengroepen, dagbesteding en dagbehandeling.

Mantelzorg
Mantelzorg is de zorg die u krijgt van uw naasten, familieleden, vrienden, kennissen en buren. SVRZ hecht hier veel waarde aan. Uw mantelzorgers kennen u langer en beter dan onze medewerkers. 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. Mantelzorgers kunnen bijvoorbeeld helpen met het netjes houden van de kamer en de kledingkast, helpen bij de maaltijden of ondersteunen bij de persoonlijke verzorging. Alle afspraken

noteren we in uw zorgplan. Kijk in de polis van uw zorgverzekeraar of u in aanmerking komt voor een mantelzorgvergoeding.

Medicatie
Uw medicatie wordt tijdens uw verblijf bij SVRZ voorgeschreven door een regievoerend behandelaar van SVRZ. In overleg met u worden afspraken gemaakt over het beheer van uw medicatie. Dit geldt ook voor medicatie die in deze periode voorgeschreven worden door een externe specialist. U dient het recept van de externe specialist voor te leggen aan SVRZ. Deze neemt het recept op in het systeem van SVRZ. U krijgt uw medicatie dan op een veilige manier via SVRZ aangeboden. Of u beheert het zelf. Medicatie die u in deze periode zelf in de apotheek haalt 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.

Melding Incidenten Cliënten (MIC)

Juli 2026

Onze medewerkers zijn alert op incidenten en gevaarlijke situaties. Ze ondernemen direct actie en doen melding van het incident. De leidinggevenden bespreken incidenten met de medewerkers zodat er oplossingen bedacht kunnen worden om herhaling te voorkomen. Het management van SVRZ ontvangt periodiek een overzicht van alle meldingen en neemt waar nodig en mogelijk maatregelen om incidenten te voorkomen.

Mentor
Een mentor behartigt de belangen op het gebied van zorg van iemand die dat zelf niet meer kan. Het gaat om mensen die verzorging, verpleging, behandeling of begeleiding nodig hebben. De mentor kan een familielid zijn of een professioneel iemand. De mentor is een vertegenwoordiger en wordt aangesteld door de rechter. *Zie ook de kopjes 'curator', 'contactpersoon', 'vertegenwoordiger' en 'bewindvoerder'*.

Momo BedSense
SVRZ maakt gebruik van de Momo BedSense als hulpmiddel in de zorg. Dit is een bedsensor die onder het matras van cliënten ligt. De bedsensor registreert bewegingen op het matras. Dit geeft inzicht in het slaappatroon van cliënten en zorgt ervoor dat we meer persoonsgerichte zorg kunnen bieden. De Momo BedSense biedt meerdere voordelen. Zorgmedewerkers hebben een overzicht in de app welke cliënten er rustig en veilig in bed liggen. Zo hoeven we de kamerdeur 's nachts niet open te doen, met het risico dat u dan juist wakker wordt. Ook hoeven zorgmedewerkers tijdens de nachtcontroles minder over de gangen te lopen. Dit zorgt voor een betere nachtrust van cliënten. Als u onrustig bent of onverwachts uit bed gaat, kunnen

zorgmedewerkers sneller ter plaatse zijn en extra ondersteuning bieden. Dit vermindert de kans op vallen. Met behulp van de Momo BedSense krijgt u de zorg die nodig is, op het juiste moment. Heeft u ondanks de vele voordelen toch bezwaar tegen het gebruik van de Momo BedSense als ondersteuning van de zorg? Dat kunt u kenbaar maken bij de teamcoach van de woning of uw persoonlijk begeleider.

Mondzorg
Mondverzorging draagt bij aan een goede kwaliteit van leven. Mondzorg, tandheelkundige zorg en mondhygiëne krijgen bij SVRZ dan ook voldoende aandacht. SVRZ werkt samen met mondzorgprofessionals. Mondzorg is opgenomen in de Wet langdurige zorg (Wlz) waardoor het meestal geen extra kosten met zich meebrengt. Ontvangt u geriatrische revalidatie (GR) of eerstelijnsverblijf (ELV) van SVRZ? Dan kunt u ook gebruik maken van de mondzorgprofessional van SVRZ. U kunt de kosten declareren via uw aanvullende ziektekostenverzekering of zelf betalen. U kunt ook gebruik blijven maken van uw eigen mondzorgprofessional. *Zie ook het kopje 'tandarts'*.

Multidisciplinair overleg (MDO)
Het MDO is een gesprek tussen behandelaren, een medewerker van het zorgteam en de teamcoach van uw woning. Het MDO wordt inhoudelijk gecoördineerd en voorgezeten door uw regievoerend behandelaar. Tijdens het gesprek vindt de evaluatie en eventuele bijsturen en afstemming plaats over uw zorg- en behandeldoelen tussen alle aanwezigen. In het MDO kan ook de opvolging van het stappenplan onvrijwillige zorg in het kader van de Wet zorg en dwang worden geborgd. Na het MDO krijgt u een

terugkoppeling van uw regievoerend behandelaar. Hij of zij overlegt met u het voorgestelde behandelplan in een (telefonisch) gesprek of zorgplanevaluatie en vraagt uw instemming.
Zie ook de kopjes 'begeleiding en behandeling', 'wet zorg en dwang' en 'zorgplanevaluatie'.

Multidisciplinair overleg op de Geriatrische Revalidatie
Het MDO is een gesprek tussen medische -, paramedische behandelaren en een medewerker van het zorgteam. Het MDO wordt inhoudelijk gecoördineerd en voorgezeten door uw regievoerend behandelaar. Tijdens het gesprek vindt de evaluatie en eventuele bijsturen en afstemming plaats over uw zorg- en behandeldoelen tussen alle aanwezigen. Na het MDO krijgt u een terugkoppeling. In het MDO wordt besproken hoe en van wie u de terugkoppeling krijgt. Hij of zij overlegt met u het voorgestelde behandelplan in een gesprek.
Zie ook de kopjes 'begeleiding en behandeling', 'geriatrische revalidatie'.

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

Juli 2026

Onvrijwillige zorg
De zorg voor ouderen met dementie en mensen met een beperking moet zoveel mogelijk op vrijwillige basis plaatsvinden. Soms kunnen zij niet (meer) zelf inschatten wat goed voor hen is. Zorgverleners helpen dan bij die keuzes. Het uitgangspunt van de Wet zorg en dwang is dat onvrijwillige zorg daarbij niet wordt toegepast, tenzij het niet anders kan. Onvrijwillige zorg mag alleen verleend worden als er geen alternatieven mogelijk zijn. De visie van SVRZ is het behouden van maximale vrijheid en ruimte. Door terughoudend om te gaan met het toepassen van onvrijwillige zorg. Met alle cliënten maakt SVRZ afspraken over individuele behoeften en over het aanvaarden van risico's. SVRZ hanteert als uitgangspunt voor goede zorg: goede afspraken, gemaakt in dialoog. We houden ons aan de gemaakte afspraken en respecteren de vrijheid van de cliënten. Kijk voor meer informatie op www.svrz.nl/wet-zorg-en-dwang.
Zie ook het kopje 'wet zorg en dwang'.

Overlijden
Uitvaartonderneming
De familie of contactpersoon wordt gevraagd om zelf afspraken te maken met een uitvaartonderneming om de laatste zorg te verlenen.

Kamer leegruimen Langdurige zorg
Wij vragen de familie van overleden cliënten om binnen zeven dagen na het overlijden de persoonlijke eigendommen van de cliënt op te halen. We realiseren ons dat dit een korte periode is in een tijd van rouw. Met cliëntbelangenorganisaties zijn

afspraken gemaakt over deze termijn, zodat SVRZ haar verantwoordelijkheid voor mensen die op de wachtlijst staan, kan nakomen.
Kamer leegruimen geriatrische revalidatie (GR) en eerstelijnsverblijf (ELV)
De kamers van cliënten met een indicatie voor GR en ELV moeten binnen 24 uur leeggehaald worden. Dit heeft te maken met het kortdurende gebruik van de kamers en een andere financiering.

P

Palliatieve zorg
SVRZ biedt palliatieve zorg in verschillende vormen. We bieden zorg rond het levenseinde aan mensen die al bij ons wonen. Daarnaast hebben we in locatie SVRZ Ter Valcke in Goes ook 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. Bekijk de folder palliatieve zorg op onze website: www.svrz.nl/over-ons/folders-en-brochures/.

Pedicure
Verblijft u bij SVRZ en heeft u een indicatie voor langdurige zorg inclusief behandeling (Wlz)?

- De verzorging van uw voeten hoort bij uw persoonlijke verzorging. Wij zorgen ervoor dat dit structureel wordt

gedaan door een verzorgende of pedicure. Dit brengen wij niet bij u in rekening.
- De geneeskundige behandeling van bijvoorbeeld een diabetesvoet valt onder medische voetverzorging. Hier schakelen wij een gespecialiseerde pedicure voor in. De kosten hiervoor brengen wij niet bij u in rekening
- Vindt u het prettig om uw voeten cosmetisch te laten verzorgen door een pedicure? Dat kan natuurlijk ook maar dat brengen wij wel bij u in rekening. U kunt hiervoor ook uw eigen vertrouwde pedicure inschakelen.

Verblijft u bij SVRZ en heeft u een indicatie voor langdurige zorg zonder behandeling (Wlz)?
- De verzorging van uw voeten hoort bij uw persoonlijke verzorging. Wij zorgen ervoor dat dit structureel wordt gedaan door een verzorgende of pedicure. Dit brengen wij niet bij u in rekening.
- De geneeskundige behandeling van bijvoorbeeld een diabetesvoet valt onder medische voetverzorging. Hier schakelen wij een gespecialiseerde pedicure voor in. De kosten hiervoor brengen wij in rekening bij uw eigen zorgverzekeraar. In uw polis staat welke zorg wordt vergoed en hoe dit wordt geregeld.

Verblijft u bij SVRZ op een revalidatieafdeling met een indicatie geriatrische revalidatie (GR) of eerstelijns verblijf (ELV)?
Dan kunt u zelf een afspraak maken met een pedicure. Deze behandeling is voor uw eigen rekening.

Juli 2026

Persoonlijk begeleider
U heeft uw eigen persoonlijk begeleider. Deze medewerker is uw contactpersoon en eerste aanspreekpunt voor vragen en ondersteuning.

Persoonsgegevens
Zie het kopje 'Privacy'.

Physician assistant
Zie het kopje 'Begeleiding & Behandeling'.

Post
Binnenkomende post wordt persoonlijk aan u overhandigd.

Privacy
Bij SVRZ gaan we zorgvuldig om met uw privacy. Dit geldt niet alleen voor de privacy in uw eigen kamer bij ons, 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 teamcoach.

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 wilt worden. In een persoonlijk gesprek met uw regievoerend behandelaar kunt u deze keuze kenbaar maken. Dit onderwerp komt ook ter sprake tijdens de eerste zorgplanevaluatie.

Regievoerend behandelaar
U heeft één behandelaar die de regie voert over uw behandelplan, dat is uw regievoerend behandelaar. Deze behandelaar is uw aanspreekpunt en coördineert uw behandeling. Dit kan een verpleegkundig specialist, physician assistant of arts (in opleiding) zijn. In sommige situaties is dit de specialist ouderengeneeskunde. In overleg met u, en in multidisciplinair overleg met de andere behandelaren, onderzoekt uw regievoerend behandelaar welke behandeling noodzakelijk is. De regievoerend behandelaar zorgt indien nodig voor een verwijzing naar bijvoorbeeld een fysiotherapeut of ergotherapeut. Met uw toestemming worden, indien nodig, ook specialisten uit het ziekenhuis ingeschakeld. Bijvoorbeeld een

internist, neuroloog of dermatoloog. Afspraken die u al gemaakt heeft met specialisten in het ziekenhuis kunnen gewoon doorgaan. Uw persoonlijk begeleider kan u vertellen wie uw regievoerend behandelaar is en welke andere behandelaren u ondersteunen.
Zie ook de kopjes 'behandeling en begeleiding' en 'MDO'.

Restaurant
Kijk voor informatie over de restaurants en Grand-cafés van SVRZ op onze website: www.svrz.nl/uit-eten-bij-svrz/.

Roken: niet roken is de norm bij SVRZ
Niet-roken is de norm op terreinen en in gebouwen van SVRZ. Onder roken verstaan wij ook het gebruik van elektronische sigaretten, het zogenoemde vapen:

- Voor medewerkers, vrijwilligers, bezoekers en leveranciers geldt een rookverbod in de gebouwen en op de terreinen van SVRZ.
- Voor cliënten geldt een rookverbod in de gebouwen van SVRZ.
- Op de terreinen van SVRZ kunnen cliënten wel roken in een daarvoor ingerichte rookabri. Wanneer er geen rookabri beschikbaar is, kan gebruik worden gemaakt van buitenruimtes, terrassen of balkons, mits andere cliënten en medewerkers hier geen hinder van ondervinden.
- Vanwege brandveiligheid, rookoverlast en de verplichting die SVRZ heeft om medewerkers een gezonde werkplek te bieden, mag er niet gerookt worden in de kamers van cliënten.

Juli 2026

- Ga zorgvuldig om met rookgerei zoals aanstekers, opladers en lucifers. Zorg dat opladers goed functioneren zodat ze geen brand kunnen veroorzaken.

Rolstoelen
De ergotherapeut bepaalt, in overleg met de regievoerend behandelaar of u in aanmerking komt voor een rolstoel. De ergotherapeut zorgt ook voor de aanvraag en de noodzakelijke aanpassingen. Er zijn ook rolstoelen aanwezig voor algemeen gebruik. Als u een privé-rolstoel heeft, betaalt u zelf het onderhoud. Onderhoud aan de overige rolstoelen komt voor rekening van SVRZ. De revalidatietechnicus van de leverende instantie zorgt voor het rolstoelonderhoud.

S

Schade
Zie het kopje 'verzekeringen'.

Schoonmaak
Uw kamer, en de daarbij behorende inrichting van SVRZ, wordt door een medewerker schoongemaakt. SVRZ maakt ook uw eigen spullen schoon. Heeft u echter veel spullen die regelmatig schoongemaakt moeten worden? Dan kan SVRZ u vragen de schoonmaak voor deze spullen zelf te verzorgen. U kunt SVRZ inschakelen voor deze extra spullen, maar mag het ook zelf (laten) schoonmaken door familie of derden. Als u besluit de extra schoonmaak te laten uitvoeren door SVRZ dan kunt u kiezen uit twee schoonmaakpakketten:

1. Pluspakket A: € 36,60 (prijspeil 2026) per maand.
Dit pakket geldt als u meer dan een gemiddelde hoeveelheid persoonlijke spullen heeft die schoongemaakt dienen te worden. Denk aan meerdere planten, beeldjes, koffiezetapparaat, waterkoker, magnetron, computer, verzamelingen, huisdier enzovoort. Gebruikelijk is 15 minuten per week.

2. Pluspakket B: € 73,30 (prijspiel 2026) per maand.
Dit pakket geldt voor u als u erg veel persoonlijke spullen heeft en uw kamer schoner wilt hebben dan de schoonmaaknorm. Gebruikelijk is 30 minuten per week.

Uw persoonlijk begeleider bespreekt met u of er sprake is van meer dan de gemiddelde hoeveelheid persoonlijke spullen. In uw cliëntdossier leggen we vast wie deze persoonlijke spullen voor u schoonmaakt. In situaties van ontslag of overlijden brengen we alleen de aanwezigheidsdagen in rekening

Sleutels
Cliënten beschikken over een sleutel van een afsluitbaar kastje. Op verzoek kunt een (elektronische) sleutel (tags) van uw kamer krijgen. Bij verlies van een tag brengen wij € 25,00 vervangingskosten bij u in rekening. Als u uw sleutel(s) niet zelf kunt beheren, bekijkt u samen met uw persoonlijk begeleider wie dit van u overneemt. De persoonlijk begeleiders of contactverzorgenden overleggen met familieleden van cliënten met dementie wie de sleutel(s) beheert. In verband met de veiligheid is ervoor gekozen de familieleden van cliënten met dementie geen sleutel van de voordeur van de woning te geven.

Juli 2026

Specialist ouderengeneeskunde
Zie het kopje ‘begeleiding en behandeling’.

T

Tandarts
Zie het kopje ‘mondzorg’.
Taxi
Meer informatie over taxivervoer kunt u inwinnen bij uw persoonlijk begeleider of bij uw gemeente.
Zie ook het kopje ‘ziekenvervoer’.

Technische dienst
Zie het kopje ‘huismeester’.

Telefoon
Voor cliënten die in een locatie van SVRZ wonen en gebruik willen maken van een telefoon kunnen daar waar een vaste telefoonlijn beschikbaar is gebruik maken van de telefoon. Daarvoor gelden de volgende tarieven

- Abonnement telefoon + gesprekskosten:
  € 18,70 (prijspeil 2026) per maand
- Abonnement telefoon met huur telefoon + gesprekskosten
  € 19,28 per maand

Als u door omstandigheden uitzonderlijk hoge gesprekskosten heeft, houdt SVRZ het recht om deze extra kosten bij u in rekening te brengen.

Televisie

Juli 2026

In uw kamer is een aansluiting voor kabeltelevisie aanwezig. U kunt hier gratis gebruik van maken. In alle woonkamers staat een televisie voor gezamenlijk gebruik. Als u tijdelijk bij ons verblijft kunt u in sommige locaties een televisie huren voor € 32,35 (prijspeil 2026) per maand.

TV-abonnementen en streamingdiensten

Op bijna alle SVRZ-locaties kunt u uw televisie aansluiten op de CAI-aansluiting in uw eigen kamer. CAI staat voor *Centrale Antenne Inrichting*: een aansluitpunt voor radio, televisie en internet via een coaxkabel.

- Het basisabonnement van DELTA Fiber wordt kosteloos aangeboden door SVRZ.
- Wilt u aanvullende zenderpakketten? Deze kunt u op eigen kosten aanvragen bij DELTA Fiber. De pakketten worden toegevoegd aan uw eigen smartcard.
- Abonnementen op streamingdiensten zoals Netflix, Videoland of Viaplay sluit u zelf af. Deze werken via internet (wifi of vaste aansluiting). Het internetabonnement wordt kosteloos verstrekt door SVRZ.

Let op:

Op de locaties SVRZ Egelantier in Oostkapelle en SVRZ Zwink in Tholen is er géén CAI-aansluiting op de cliëntkamer. Hier wordt uw televisie aangesloten via een vaste internetaansluiting met een IP-box van DELTA Fiber.

- De IP-box bevat het basisabonnement en wordt kosteloos door SVRZ verstrekt.
- Voor aanvullende pakketten zoals ESPN, Viaplay of Videoland kunt u contact opnemen met de afdeling Informatie & Automatisering van SVRZ:
  T088 – 887 1000.

Juli 2026

Zie ook het kopje 'wi-fi'

Toiletartikelen
U heeft een aantal persoonlijke zaken nodig om goed verzorgd te kunnen worden. Deze dient u zelf aan te schaffen. Denk aan: douchegel, bodylotion, gezichtscrème, shampoo, kam, borstel, tandenborstel, tandpasta, nagelschaartje of knippertje plus nagelvijl enzovoort. Zo nodig scheerspullen en een opbergbakje voor uw gebitsprothese.

U

V

Veiligheid
Wij adviseren u om uw kamer bij afwezigheid altijd op slot te doen. Laat uw waardevolle spullen niet onbeheerd achter. Heeft u waardevolle spullen niet direct nodig? Berg ze dan veilig op in het afsluitbare kastje van uw kledingkast. Tevens adviseren wij u uw persoonlijke eigendommen en verzorgingsproducten te labelen. Voorzie zoveel mogelijk spullen van uw eigen naam. Zelfs uw bril, gehoorapparaat of gebitsprothese kunnen gemerkt worden. Vraag uw opticien of audicien naar de mogelijkheden.

Verhuizing
Bij een tijdelijke opname hoeft u uw nieuwe verblijfsgegevens niet te melden bij de gemeente. Bij een definitieve verhuizing naar een locatie van SVRZ dient u deze gegevens zelf door te geven aan de gemeente. SVRZ heeft een standaardbrief die u daarvoor kunt gebruiken. Deze brief is door alle Zeeuwse

gemeenten geaccepteerd en geldt als melding van verhuizing. Deze ontvangt u een paar dagen na uw verhuizing. Heeft u de brief niet meer in uw bezit of wilt u een brief aanvragen? U kunt hiervoor een mail sturen naar zorglijn@svrz.nl.

Verpleeghuiszorg
Dit is zorg voor mensen die 24 uur per dag intensieve zorg en toezicht nodig hebben in een verpleeghuis. Bij SVRZ zijn dat mensen met een chronische lichamelijke zorgvraag of mensen met geheugenproblemen.

- Valt onder de Wet langdurige zorg (Wlz).
- Wordt geregeld door de casemanager dementie, maatschappelijk werk SVRZ of het CIZ.
- De aanvraag loopt via het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ).

Zie ook het kopje 'ciz'

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

Juli 2026

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 om 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 beschouwt SVRZ de eerste contactpersoon en eventueel de contactpersoon financieel als vertegenwoordiger zoals beschreven bij punt 3 en 4.

Verwijzing
Voor geriatrische revalidatie (GR) en eerstelijnsverblijf (ELV) heeft u een verwijzing nodig van uw huisarts of specialist. Onze specialist ouderengeneeskunde en of huisarts bepaalt samen met u en het zorg- en behandelteam wanneer u welke behandeldoelen kunt bereiken die terugkeer naar huis mogelijk maken. Daarna kunt u naar huis, al dan niet met zorg die vanuit

uw thuissituatie geregeld kan worden. Wanneer terugkeer naar huis voor u niet meer verantwoord is en er aanwijzingen zijn om een WLZ-indicatie aan te vragen kan de maatschappelijk werker dit voor u regelen. Het CIZ bepaalt of deze indicatie wordt toegekend. Als dit zo is verhuist u naar een andere woning waar langdurige zorg wordt verleend.
Zie ook het kopje 'CIZ, 'Eerstelijnsverblijf', 'Geriatrische revalidatie', 'Indicatie' en 'Wet langdurige zorg'.

Verpleegkundig specialist
Zie het kopje 'behandeling & begeleiding'.

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 onze website:
www.svrz.nl/vertrouwenspersoon-clienten/.
Zie ook het kopje 'wet zorg en dwang'.

Verzekeringen
Ziektekostenverzekering
Iedereen in Nederland dient een ziektekostenverzekering af te sluiten. Deze kunt u ook bij opname bij SVRZ nodig hebben voor bijvoorbeeld een tussentijdsverblijf in het ziekenhuis, een bezoek aan de polikliniek of ziekenvervoer. U bent zelf verantwoordelijk

voor de betaling van de premie van uw ziektekostenverzekering en eventuele eigen risico.

Komt u bij SVRZ wonen met een Wlz-indicatie voor verblijf met behandeling? Voor een gedeelte bent u dan via SVRZ verzekerd. Er kan dan een overlap zijn met uw aanvullende zorgverzekering. Maar het is ook mogelijk dat niet alle kosten die vanuit een aanvullende (tand)verzekering worden vergoed, ook worden vergoed vanuit de Wlz. Wanneer u erover denkt om uw aanvullende (tand)verzekering op te zeggen, kunt u contact opnemen met uw zorgverzekeraar om dit te overleggen of te regelen.

AVP-verzekering (Aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren)
Normaal gesproken zorgt u zelf voor een aansprakelijkheids-verzekering en een inboedelverzekering als u tijdelijk of permanent in een zorgorganisatie woont. SVRZ wijkt in positieve zin af van deze bepaling. U bent via SVRZ collectief verzekerd voor aansprakelijkheid op het terrein van al onze locaties en daarbuiten. U bent met deze collectieve verzekering van SVRZ ook verzekerd ten opzichte van uw medecliënten, medewerkers en derden.

Er is een eigen risico van € 25,- per schade van toepassing.
Er geldt een maximum verzekerd bedrag van
€ 2.000.000,- per gebeurtenis.

Uitgebreide Brandverzekering voor huishoudelijke inboedel
Uw inboedel is bij SVRZ verzekerd tot een bedrag van € 10.000,-.

Juli 2026

Daar is bij inbegrepen: diefstal van sieraden € 2.500,- en € 1.250,- voor geld. Zijn uw eigendommen meer waard dan dient u zelf een verzekering af te sluiten. De verzekering geeft dekking bij: brand ontploffing, blikseminslag, schroeien, zengen, smelten, storm, diefstal, waterschade, rook, roet, vandalisme en tijdens vervoer bij verhuizing. Er geldt alleen een eigen risico van € 50,- per gebeurtenis voor schroeischade. Bij diefstal doen wij altijd aangifte bij de politie.

Vrijwilligers
Vrijwilligers zorgen voor 'de kers op de taart'. SVRZ heeft vrijwilligers op veel verschillende terreinen: helpen bij de maaltijden, begeleiden bij uitstapjes, helpen bij verenigingen of lid zijn van de cliëntenraad. Er zijn ook vrijwilligers die persoonlijke aandacht geven aan cliënten die weinig bezoek krijgen. Maar bij vrijwilligerswerk kunt u ook denken aan het ondersteunen bij grote activiteiten zoals een muziek- of filmavond, bingo of modeshow. U kunt dus overal vrijwilligers tegenkomen. Had u al contact met een vrijwilliger voordat u bij SVRZ kwam? Dat contact kunt u natuurlijk gewoon voortzetten. En nieuwe vrijwilligers zijn altijd welkom bij SVRZ! Kijk voor alle vacatures voor vrijwilligers op www.svrz.nl/vrijwilligers.

W

Welzijn
Als u bij SVRZ komt wonen dan is het fijn dat u kunt blijven doen wat u leuk of belangrijk vindt. Als het voor u mogelijk is kunt u natuurlijk uw eigen verenigingen blijven bezoeken. Op alle

locaties van SVRZ vinden diverse individuele- en groepsactiviteiten plaats. Samen met u kijken we hoe u op een aangename manier invulling kunt geven aan het dagelijkse leven. Uw persoonlijk begeleider kan u alles vertellen over de mogelijkheden.

Werkkleding
SVRZ streeft naar een huiselijke omgeving voor de cliënten. Het dragen van dagelijkse kleding door zorgmedewerkers is dan ook gebruikelijk. Medewerkers die liever niet in hun eigen kleding werken kunnen gebruik maken van de werkkleding van SVRZ. Ook deze heeft een huiselijke uitstraling. Alle medewerkers dragen een naambadge voor de herkenbaarheid.

Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO)
De WGBO regelt de relatie tussen cliënt en zorgverlener (artsen, 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. SVRZ biedt deze zorg aan mensen met een chronische lichamelijke zorgvraag of mensen met dementie. U heeft hiervoor een indicatie nodig van het CIZ. SVRZ biedt de zorg aan mensen met dementie in een groepswoning en voor mensen met lichamelijke beperkingen in een woongroep. In een groepswoning of woongroep wonen zes tot zeven cliënten.

Juli 2026

Wet zorg en dwang (Wzd)
De Wet zorg en dwang is erop gericht om onvrijwillige zorg te voorkomen. 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. Techniek kan ingezet worden om de vrijheid van de cliënt te beperken. 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.
Zie ook het kopje ‘klachten onvrijwillige zorg’.

Wi-Fi
U kunt gebruik maken van het gratis Wi-Fi-netwerk van SVRZ. Dit heet **SVRZWIFI** en heeft als beveiligingscode **wifisvrz.**

Juli 2026

Wilsverklaring / wilsbekwaamheid
In een wilsverklaring kunt u aangeven wat u wilt als u niet meer zelf kunt beslissen. In uw wilsverklaring kunt u zelf opnemen wat u verstaat onder een dergelijke situatie, bijvoorbeeld dementie of een coma. Een wilsverklaring geeft u geen absolute garantie dat uw wil wordt uitgevoerd. Bij deze beslissing tellen meer factoren mee, zoals het advies van uw behandelend arts. Als u zelf nog wilsbekwaam bent vraagt de arts u om mondelinge instemming. Is er niets op schrift gesteld en bent u niet meer wilsbekwaam, dan betrekt de regievoerend behandelaar uw vertegenwoordiger erbij. *Zie ook het kopje 'vertegenwoordiger'*.

Winkel
Op www.svrz.nl/onze-locaties/ kunt u zien of er in de locatie waar u verblijft een winkel aanwezig is.

X Y Z

Ziekenvervoer
Heeft u recht op zittend ziekenvervoer? Download het formulier op de site van uw zorgverzekeraar of vraag het telefonisch aan. Zorgverzekeraars sluiten contracten af met vervoerders. Vraag daarom bij uw zorgverzekeraar na welke vervoerder u kunt benaderen. Wij vragen u om zelf te zorgen voor de begeleiding als dat nodig is. Wanneer dit niet lukt kunt u met uw persoonlijk begeleider kijken of er een vrijwilliger beschikbaar is.

Zorgalarmering
Op de locaties van SVRZ is zorgalarmering aanwezig waarmee u

om hulp kunt vragen als u dat nodig heeft en om de veiligheid te verhogen. U krijgt hier uitleg over van uw persoonlijk begeleider.

Zorgkaart Nederland
Zorgkaart Nederland is de grootste ervaringssite voor de Nederlandse gezondheidszorg.
Op www.zorgkaartnederland.nl kunnen cliënten, familieleden en bezoekers hun ervaringen delen over de zorg van SVRZ. 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. T: 0900 – 78 79 777 / E: zorglijn@svrz.nl

Zorg rondom het levenseinde
We doen er alles aan om deze laatste levensfase zo comfortabel mogelijk te maken. Daarnaast hebben we in locatie SVRZ Ter Valcke in Goes een unit speciaal ingericht voor palliatieve zorg. De zorg op zo'n 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. *Zie ook het kopje 'palliatieve zorg'*

Zorgplan
Het zorgplan is onderdeel van uw cliëntdossier. In dit plan staan alle doelen en acties die voor u van belang zijn en waarbij we u ondersteunen. We houden rekening met wat u nodig heeft en uw specifieke wensen. Denk bijvoorbeeld aan de wens om wekelijks deel te nemen aan activiteiten. Of de ondersteuning die u krijgt bij uw persoonlijke verzorging. Vanaf de eerste dag is er voor u een standaard zorgplan. Binnen zes weken na opname wordt dit met u geëvalueerd en omgezet in uw persoonlijke zorgplan. Daarin staat wat het doel van uw behandeling en verzorging is en waar uw dagbesteding uit bestaat. Ook staat in dit plan welke zorgverleners en behandelaars u ondersteunen. U kunt uw zorgplan via het cliëntportaal inzien of het samen met uw persoonlijk begeleider op de computer bekijken. *Zie ook de kopjes 'cliëntdossier', 'cliëntportaal' en 'zorgplanevaluatie'*.

Zorgplanevaluatie
In dit overleg wordt het zorgplan geëvalueerd en geactualiseerd en indien nodig het voorgestelde behandelplan met u afgestemd. Wij bespreken met u hoe de zorgverlening verloopt en/of er aanpassingen nodig zijn. Het gaat dan om:

- De wijze waarop u uw leven wenst in te rechten en wat u of uw netwerk hierbij zelf kunnen, welke technologie u hierbij nog kan ondersteunen en welke ondersteuning u daarbij van ons wilt ontvangen.
- De doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en

hoe u die samen met ons zal proberen te bereiken.
- De zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie uw aanspreekpunt is.
- Welke familieleden of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening en hoe wij dat zullen doen.
- Hoe vaak en waarom het (digitaal) zorgplan met u zal worden geëvalueerd en geactualiseerd.

Bij dit overleg zijn aanwezig:
- De cliënt ontvangt een uitnodiging voor dit overleg. Dit geldt niet voor de cliënten Geriatrische Revalidatie.
- Uw eerste contactpersoon of vertegenwoordiger
- Uw persoonlijk begeleider
- Uw regievoerend behandelaar

In de algemene voorwaarden die u heeft ontvangen wordt gesproken over zorgplanbespreking.

Zorgzwaartepakket (ZZP)
In uw zorgzwaartepakket staat welk soort zorg en begeleiding u nodig heeft, en mag verwachten. U vindt uw zorgzwaartepakket bij de indicatie die u van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)

Juli 2026