

# Informatiegids wonen



# Goed om te weten

Als u erover nadenkt om te verhuizen naar een omgeving met ondersteuning en zorg in de nabijheid, is het goed om een aantal zaken vooraf te weten. In deze informatiegids vertellen we u graag wat meer over Charim en over het wonen in een van de locaties van Charim.



## Goede zorg

Goede zorg ontstaat in de relatie. Het begint met écht zien en écht luisteren. Onze droom? Een waardig en betekenisvol leven voor iedereen en in het bijzonder in de laatste fase van het leven. We zien elkaar en ondersteunen met betekenisvolle ondersteuning en zorg.

Geworteld in het christelijke geloof, zijn we toegewijd aan de zorg voor cliënten. Dit doen we voor iedereen, ongeacht achtergrond of overtuiging. We zetten ons in voor een veilige, liefdevolle en respectvolle omgeving. Zo ontstaan waardevolle relaties. We zijn oprecht betrokken en stimuleren veerkracht en zelfredzaamheid van cliënten.

Samen met cliënten, hun naasten, zorgpartners en het netwerk bieden wij ondersteuning en zorg. Die ondersteuning en zorg verlenen we met toegewijde professionals en vrijwilligers. Charim betekent "toegewijd" en we bieden een combinatie van vakbekwaamheid én een hart voor onze medemens. We zien u.

## Zo zelfstandig mogelijk, met ondersteuning van anderen

Veel bewoners van Charim locaties willen graag hun leven en zelfstandigheid zoveel mogelijk behouden. Daarom helpen we u om zoveel mogelijk zelf te blijven doen.

Heeft u ondersteuning nodig? Dan kijken we samen met u en uw naasten wat u zelf kunt doen. We bespreken ook wat familie, vrienden vrijwilligers voor u kunnen betekenen. Als het nodig is bieden de medewerkers van Charim u zorg, begeleiding of behandeling.

## Elke dag een fijne dag

Wij willen graag bijdragen aan een fijne dag voor u. We kijken samen naar wat daarvoor nodig is. Uw familie en vrienden spelen hierbij een belangrijke rol. Zij kennen u goed en maken uw dag vaak extra bijzonder. Komen er mensen bij u langs voor een kopje koffie? Nodig ze gerust uit in uw nieuwe woning! Ze zijn altijd welkom, want bij ons zijn er geen vaste bezoektijden. Helpt iemand u om uw huis schoon te maken? Of is er iemand die met of voor u boodschappen doet? Dan voelt dat voor u vertrouwd als dat in uw nieuwe woning ook zo blijft.

# Mensen die voor u klaarstaan

## Een vaste contactpersoon

Bij Charim heeft u altijd een vast aanspreekpunt voor vragen over zorg en welzijn: uw vaste contactpersoon.

Deze persoon regelt en coördineert alle ondersteuning en zorg en die u krijgt. In de week dat u verhuist naar Charim, heeft u een kennismakingsgesprek. Zo leert u elkaar meteen al een beetje kennen. In de periode na uw verhuizing wordt er een nieuwe afspraak gemaakt, om te vragen naar uw eerste ervaring. En om te bespreken hoe u uw leven in uw appartement kunt invullen op een manier die bij u past en waarbij uw naasten voor u van betekenis kunnen blijven.

## De waarde van familie, vrienden en vrijwilligers

Wij zorgen voor een veilige en prettige woonomgeving met professionele zorg. Maar voor het gevoel van thuis zijn familie, vrienden en uw netwerk onmisbaar.

Daarom is het belangrijk dat zij betrokken blijven bij uw leven, ook in uw nieuwe appartement. Wat zij voor

u doen en welke activiteiten ze met u ondernemen, leggen we samen vast in uw leefplan. Zo is het voor iedereen duidelijk wat we van elkaar kunnen verwachten.

## Vrijwilligers

Net als onze zorgmedewerkers staan de vrijwilligers elke dag voor u klaar.

Ze schenken koffie, helpen bij activiteiten zoals creatieve ochtenden en pastorale bijeenkomsten. Ze werken in het winkeltje of helpen mee met het onderhoud van de locatie.

Kent u iemand die graag vrijwilligerswerk wil doen? Die persoon kan contact opnemen met de coördinator vrijwilligers om kennis te maken. Meer informatie en contactgegevens staan op:

[www.werkenbijcharim.nl/vrijwilligers](http://www.werkenbijcharim.nl/vrijwilligers)



# Woonvormen

## Appartement

De zorgappartementen bij Charim zien er op elke locatie anders uit. Op [www.charim.nl/locaties](http://www.charim.nl/locaties) kunt u ze bekijken.

Een appartement bestaat uit een woon-/slaapkamer, een keuken en een badkamer met douche en toilet. U kunt de woon-/slaapkamer inrichten zoals u dat fijn vindt. Als u de sleutel krijgt, ligt er al vloerbedekking, hangen er gordijnen en staat er een bed. Verder is het appartement leeg. Neem dus uw eigen spullen mee, zoals servies, een wasmand en andere persoonlijke dingen.

# Ondersteuning en zorg

## Persoonlijk leefplan

Als u bij Charim komt wonen, maken we samen met u (of uw vertegenwoordiger) een persoonlijk leefplan. In dit plan staan uw wensen en de afspraken die we samen maken.

We kijken niet alleen naar gezondheid, maar vooral naar wat uw leven waardevol maakt. Wat vindt u belangrijk? Waar wordt u blij van? Samen zoeken we naar manieren om dat mogelijk te maken.

## Wonen in een groep

Als u in een groep woont, woont u samen met andere mensen in een veilige en gezellige omgeving. U heeft een eigen studio en deelt de badkamer met anderen. Er is ook een gezamenlijke woonkamer. Daar kunt u samen eten, koffiedrinken of gewoon gezellig samen zijn met de andere bewoners.

In het leefplan staat welke begeleiding, zorg of behandeling u krijgt. Ook beschrijven we wat uw familie, vrienden of andere mensen in uw netwerk voor u doen.

Twee keer per jaar bespreken we het leefplan met u. Als er iets verandert in uw leven, kunnen we het plan tussendoor aanpassen. We kijken dan ook of uw zorgindicatie nog goed past. Als het nodig is, kunnen we die samen aanpassen.

## Caren

Goede communicatie met de naasten van bewoners en cliënten vinden we belangrijk. Naast de persoonlijke ontmoetingen en bijvoorbeeld leefplanbesprekingen en MDO's, maken we hiervoor gebruik van het digitale platform Caren.

Wat kunnen naasten doen via Caren?

- Meekijken in de rapportages.
- Berichten sturen naar de afdeling waar de cliënt woont.
- Afspraken inzien of toevoegen aan de agenda van de cliënt.
- Het leefplan bekijken.
- Het levensverhaal van de cliënt invullen.

# Medische zorg

## Uw medische zorg

Voordat in een van de locaties bij Charim komt wonen, bespreken we samen wie verantwoordelijk is voor uw medische zorg. Dat kan uw eigen huisarts zijn, of de specialist ouderengeneeskunde van Charim.

Blijft uw eigen huisarts verantwoordelijk? Dan is het belangrijk dat de huisarts werkt in de plaats waar u gaat wonen.

Neemt de specialist ouderengeneeskunde de zorg over? Dan noemen we dat een Wlz-indicatie met behandeling. Heeft u een eigen huisarts die de zorg blijft doen? Dan heeft u een Wlz-indicatie zonder behandeling.

## Uw medicijnen

Als u in een locatie van Charim komt wonen, gebruikt u misschien medicijnen. Het is belangrijk dat dit veilig gebeurt. Daarom werken we samen met één vaste apotheek. Met deze apotheek hebben we goede afspraken gemaakt. Zo zorgen we ervoor dat alles duidelijk en goed geregeld is.

Ook als u zelf uw medicijnen beheert, vragen we u om deze via onze vaste apotheek te laten komen. De afspraken over uw medicijngebruik schrijven we op in uw zorgdossier.

We adviseren u om u aan te melden bij het Landelijk Schakelpunt (LSP). Daarmee geeft u toestemming om uw medische gegevens veilig te delen met andere zorgverleners,

zoals de huisarts, apotheek of specialist. U of uw wettelijk vertegenwoordiger kan zich aanmelden via de website: [www.volgjezorg.nl/het-lsp](http://www.volgjezorg.nl/het-lsp).

### **Behandeldienst**

Bij Charim werken verschillende zorgverleners samen. Zo krijgt u de beste zorg die past bij uw situatie. Samen met u kijken de behandelaars hoe uw lichamelijke functies verbeterd of gestimuleerd kunnen worden. Wilt u gebruikmaken van deze zorg? Dan kunt u uw huisarts vragen om een verwijzing. Krijgt u al zorg van een specialist ouderengeneeskunde? Neem dan contact op met uw vaste contactpersoon van Charim.

### **Tandarts**

#### **Wlz-zorg zonder behandeling**

Krijgt u zorg van Charim, maar geen behandeling? Dan kunt u gewoon naar uw eigen tandarts blijven gaan.

Lukt het niet meer om zelfstandig naar de tandarts te gaan?

Dan kunt u – onder bepaalde voorwaarden – gebruikmaken van Omnios Thuis. Zij bieden mondzorg bij u thuis.

U kunt zelf contact opnemen met Omnios. Het inschrijfformulier kunt u opvragen bij uw vaste contactpersoon van Charim.

### **Wlz-zorg met behandeling**

Krijgt u bij Charim zorg met behandeling? Dan worden de kosten voor noodzakelijke tandzorg betaald vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). U hoeft deze kosten dus niet zelf te betalen.

Wilt u weten hoe dit precies werkt? Vraag dan gerust om meer informatie bij uw vaste contactpersoon van Charim of bij de afdeling Informatie en Zorgadvies.

### **Wet zorg en dwang (Wzd)**

Sinds 1 januari 2020 is er een wet die regels geeft over onvrijwillige zorg: de Wet zorg en dwang (Wzd). Deze wet is er voor mensen met dementie of een verstandelijke beperking.

De wet zegt dat het krijgen van zorg altijd vrijwillig moet zijn. Alleen als het echt niet anders kan, mag er onvrijwillige zorg worden gegeven. Bijvoorbeeld als iemand zichzelf of anderen in gevaar brengt.

Soms kunnen mensen met dementie of een verstandelijke beperking niet goed meer inschatten wat goed voor hen is. Dan helpen zorgverleners bij het maken van keuzes. Ze kijken altijd naar wat past bij de persoon, en wat belangrijk is voor veiligheid en kwaliteit van leven.

Onvrijwillige zorg mag alleen:

- als er geen andere oplossing is; als het nodig is om ernstig nadeel te voorkomen;
- en als eerst is geprobeerd om het op een vrijwillige manier op te lossen.

### **Clëntenvertrouwenspersoon Wzd**

Heeft u vragen of zorgen over onvrijwillige zorg? Dan kunt u terecht bij de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.

Bij Charim is dat Chantal Willemssen. Zij:

- luistert naar uw verhaal;
- geeft uitleg over uw rechten;
- helpt bij gesprekken met zorgverleners;
- ondersteunt bij het indienen van een klacht.

Alles wat u met haar bespreekt, is vertrouwelijk. Ze werkt niet bij Charim, maar is er speciaal voor u. U kunt Chantal bereiken via 06 - 288 380 60 of via mail naar: [c.willemsen@zorgstem.nl](mailto:c.willemsen@zorgstem.nl).



# Wonen:

## Wat kunt u verwachten?

Niet elke locatie van Charim is hetzelfde. Wilt u weten wat er op een bepaalde locatie aanwezig is? Kijk dan in de Locatiewijzer van de locatie. In deze folder geven we alvast een indruk van wat u kunt tegenkomen.

### Welzijn en activiteiten

Op veel locaties worden elke week leuke activiteiten georganiseerd, zoals spelletjes, muziek of creatieve middagen. Deze activiteiten staan in de locatienieuwsbrief of op posters in de gangen en liften. De activiteiten worden begeleid door medewerkers en vrijwilligers.

### Geestelijke verzorging

Charim biedt geestelijke verzorging vanuit een (protestants-)christelijke visie. In de meeste locaties is een geestelijk verzorger aanwezig, samen met pastorale vrijwilligers. U hoeft geen lid te zijn van een kerk of geloofsgemeenschap om hier gebruik van te maken. In overleg kijken we wat bij u past.

Er worden regelmatig bijeenkomsten georganiseerd rond het christelijk

geloof. Deze worden aangekondigd via de nieuwsbrief en posters.

### Kerkdiensten

Een kerk is meer dan een gebouw: het is een gemeenschap. Daarom moedigen we u aan om lid te blijven van uw eigen kerk, als dat mogelijk is.

In de grotere locaties van Charim zijn er op zondag kerkdiensten. De tijden en locaties vindt u in de locatie-nieuwsbrief.

Wilt u een dienst volgen via een kerk-telefoonaansluiting? Dan kunt u dit regelen via uw eigen kerk. De kosten zijn voor uw eigen rekening.

### Huisdieren

Over het algemeen geldt dat, als u in een zorgappartement woont, u uw huisdier meestal mee kunt nemen. U moet wel zelf voor uw huisdier kunnen zorgen en het dier mag geen overlast geven. Als uw huisdier schade veroorzaakt, bent u daar zelf verantwoordelijk voor. Nieuwe huisdieren aanschaffen is helaas niet toegestaan.

Woont u in een groep? Dan is het meestal niet mogelijk om een huisdier te houden.

### Maaltijden

Hoe de maaltijden worden geregeld, hangt af van de locatie en uw woon-situatie.

Op veel locaties met zorgappartementen is er een restaurant waar u de warme maaltijd kunt gebruiken.

U kunt er ook voor kiezen om in uw eigen appartement te eten, of in de gezamenlijke ruimte als u in een groep woont.

### Winkel en boodschappen

In grotere locaties is er een winkeltje, dat wordt gerund door vrijwilligers. Daar kunt u onder andere brood, fruit, beleg, koekjes, verzorgingsproducten en schoonmaakmiddelen kopen. De openingstijden vindt u op de locatie zelf.

### Kleding- en schoenenverkoop

In de grotere locaties van Charim is er regelmatig een verkoop van kleding en schoenen. Deze verkoopdagen worden van tevoren aangekondigd. U leest hierover in de nieuwsbrief en op de borden in de liften en gangen.



# Om over na te denken

## De was

Charim zorgt voor het wassen, drogen en strijken van het beddengoed, handdoeken en washandjes als die door Charim aan u worden geven.

Uw eigen kleding (zoals ondergoed en bovenkleding) en uw eigen beddengoed en handdoeken verzorgt u zelf. U kunt dit zelf doen, iemand uit uw omgeving vragen, of gebruikmaken van de wasservice. Deze service kan uw kleding wassen, drogen, strijken, stomen of chemisch reinigen.

Als u gebruikmaakt van de wasservice, moeten uw kleding en linnengoed voorzien zijn van naamlabels. Zo weten we wat van u is. De kosten voor de wasservice en het aanbrengen van naamlabels zijn voor uw eigen rekening.

## Telefoon, televisie en internet

In uw woning zijn aansluitingen voor televisie, telefonie en internet aanwezig. Welke aanbieder u kunt kiezen, hangt af van de locatie waar u woont. U moet zelf een abonnement afsluiten.

Omdat het soms een paar weken duurt voordat alles werkt, raden we aan om dit op tijd te regelen. De kosten voor het abonnement komen voor uw eigen rekening.

## Verpleegoproepproefstelsel (VOS)

In uw kamer is een aansluiting voor het verpleegoproepproefstelsel (VOS). In overleg met uw vaste contactpersoon bij Charim krijgt u een zender. Met deze zender kunt u in geval van nood altijd hulp vragen.

## Servicedienst

Bij de servicedienst kunt u terecht voor onder andere hulp bij verhuizen, het inrichten van het appartement en diverse klussen. Voor meer informatie over de diensten die wij bieden, kunt u kijken op [www.charim.nl/diensten](http://www.charim.nl/diensten). Hier vindt u ook andere vormen van dienstverlening.

## Respect en veiligheid

Bij Charim vinden wij het belangrijk dat iedereen – medewerkers, vrijwilligers en cliënten – zich veilig en gewaardeerd voelt. Daarom accepteren wij geen enkele vorm van grensoverschrijdend gedrag, agressie of geweld.

Wij verwachten dat iedereen die met ons in contact komt respectvol omgaat met onze medewerkers en vrijwilligers. Samen zorgen we voor een prettige en veilige omgeving waarin goede zorg centraal staat.

## Verandering in zorg

Het kan gebeuren dat uw zorgbehoefte verandert. Wij doen ons best om u te laten wonen waar u nu woont. Maar soms is het niet meer mogelijk om de juiste passende zorg op die plek te geven.

Als we denken dat u ergens anders beter geholpen kunt worden, bespreken we dit eerst met u. Samen zoeken we dan naar een afdeling, locatie of organisatie die beter past bij uw situatie.

## Ethische en levensbeschouwelijke keuzes

Charim is een organisatie met een christelijke identiteit. Wij staan voor het leven. Daarom bieden wij geen hulp bij euthanasie of zelfdoding.

Wel geven we intensieve palliatieve zorg. We blijven u ondersteunen en verzorgen zolang dat mogelijk is, ook als u zelf kiest voor euthanasie.

De artsen van Charim voeren geen euthanasie uit. Als u dit wilt, moet u zelf contact opnemen met een arts van buiten Charim. Onze zorgcollega's zijn niet verplicht om u op deze weg te ondersteunen.

## Reanimatie

Als u bij Charim woont, leggen we in uw zorgdossier vast of u wel of niet gereanimeerd wilt worden. Dit is uw persoonlijke keuze.

Heeft u een eigen huisarts? Bespreek uw wens dan met uw huisarts. Laat uw keuze vastleggen in een wilsverklaring. Die hebben wij nodig om uw wens goed in uw dossier vast te kunnen leggen. Is de specialist ouderengeneeskunde van Charim uw arts? Dan

# Persoonsgegevens

bespreekt die dit met u en zorgt voor de juiste vastlegging.

Weten we uw wens nog niet, bijvoorbeeld omdat u net bij een van de locaties van Charim bent komen wonen? Dan is ons beleid om altijd te reanimeren bij een hartstilstand.

Meer informatie over wilsverklaringen vindt u op de website van de Nederlandse Patiëntenvereniging (NPV): [www.npvzorg.nl/themas/wilsverklaringen](http://www.npvzorg.nl/themas/wilsverklaringen).

## Overlijden

Bij een overlijden moeten er ook praktische zaken geregeld worden. We vinden het belangrijk om u en uw naasten hierover goed te informeren.

Opbaren in het appartement is mogelijk als dit kan zonder andere bewoners te storen. De teamleider kan u melden of het mogelijk is. In de locatie is geen aparte opbaarruimte. Het opbaren kan in de kamer van de bewoner zelf. De kamer gaat op slot en de familie krijgt de sleutel van de kamer.

Medewerkers van Charim mogen alleen samen met familie de kamer betreden. Het is mogelijk om rouwbezoek te ontvangen. Wanneer, hoe lang en hoeveel mensen tegelijk regelt u als familie zelf.

Na het overlijden moet de kamer binnen 7 dagen worden opgeleverd.

Woont u samen met uw partner? Dan kijken we of uw partner in het appartement kan blijven wonen. Soms is het nodig dat uw partner naar een andere kamer binnen Charim verhuist.

Charim bewaart uw persoonlijke gegevens, zoals uw naam, adres en informatie over uw gezondheid. We doen dit volgens de regels van de privacywet AVG. Deze wet zorgt ervoor dat uw gegevens goed beschermd zijn.

Om uw gegevens te mogen gebruiken, hebben we uw toestemming nodig. U geeft deze via het toestemmingsformulier dat u ontvangt als u op de wachtlijst komt.

We gebruiken uw gegevens alleen voor uw zorg en om informatie uit te wisselen met andere zorgverleners als dat nodig is. Uw gegevens worden veilig bewaard in uw zorgdossier.

Wilt u uw zorgdossier bekijken? Of heeft u vragen of klachten over uw privacy? Neem dan contact op met de afdeling Informatie en Zorgadvies. Meer informatie vindt u op: [www.charim.nl/privacy-policy](http://www.charim.nl/privacy-policy).

## Vertegenwoordiging en contactpersoon

Soms kan iemand door ziekte of verwarring niet goed meer beslissingen nemen. Dat noemen we wilsonbekwaamheid. Bijvoorbeeld bij dementie of als iemand in coma ligt. In zo'n situatie is het belangrijk dat er iemand is die namens u beslissingen mag nemen. Daarom vragen we aan u, als u bij een van de locaties van Charim gaat wonen: Wie is uw wettelijk vertegenwoordiger? Wie is uw contactpersoon?

### Wettelijk vertegenwoordiger

Een wettelijk vertegenwoordiger neemt belangrijke beslissingen over uw zorg als u dat zelf niet meer kunt. Dit kan bijvoorbeeld uw partner, kind, broer of zus zijn. Soms is het iemand die u zelf schriftelijk heeft aangewezen, of iemand die door de rechter is benoemd.

### Contactpersoon

Uw contactpersoon is iemand die u helpt met dagelijkse zaken, zoals boodschappen of afspraken. Deze persoon is ook het aanspreekpunt voor Charim en kan dezelfde zijn als uw wettelijk vertegenwoordiger, maar dat hoeft niet.



### Wijzigingen doorgeven

Verandert uw contactpersoon of vertegenwoordiger? Stuur dan een e-mail naar [wijziging@charim.nl](mailto:wijziging@charim.nl). Voeg, als dat nodig is, ook bewijsstukken toe. Zo kunnen wij alles goed aanpassen in uw dossier.

## Kosten en verzekeringen

### Eigen bijdrage voor Wlz-zorg

Als u woont in een groep van Charim en Wlz-zorg ontvangt, betaalt u een wettelijke eigen bijdrage. Het bedrag dat u betaalt, hangt af van uw inkomen, vermogen en persoonlijke situatie.

Deze bijdrage wordt berekend en geïnd door het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Wilt u weten hoeveel u moet betalen? Kijk dan op [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl)

### Zorgverzekering

Iedereen die in Nederland woont, moet een basiszorgverzekering hebben. Deze verzekering betaalt de kosten voor bijvoorbeeld de huisarts, ziekenhuis en apotheek. U bent zelf verantwoordelijk voor: het afsluiten van de verzekering het betalen van de maandelijkse premie.

### Verzekeringen via Charim

Als cliënt van Charim kunt u zich aanmelden voor collectieve verzekeringen. Dit zijn speciale verzekeringen voor:

- inboedel (uw spullen in huis);
- wettelijke aansprakelijkheid (als u per ongeluk schade veroorzaakt).

Deze verzekeringen zijn vaak voordeliger dan wanneer u ze zelf afsluit. Meer informatie vindt u in de [verzekeringswijzer](#) van Charim.

# Tot slot

## Cliëntenraden bij Charim

Bij Charim denken cliënten mee over de zorg. Daarvoor zijn er twee soorten cliëntenraden:

### Centrale Cliëntenraad (CCR)

Deze raad behartigt de belangen van alle cliënten van Charim. De leden komen uit de lokale cliëntenraden en overleggen ongeveer zes keer per jaar met de Raad van Bestuur.

Ze praten dan over onderwerpen zoals:

- het jaarplan en de begroting;
- verbouwingen;
- veranderingen in de organisatie;
- benoemingen van belangrijke personen.

### Lokale Cliëntenraad

Op veel locaties is er ook een lokale cliëntenraad. Deze raad denkt mee over de gang van zaken op de locatie, zoals:

- maaltijden;
- veiligheid en hygiëne;
- ontspanning en activiteiten;
- huisregels;
- verbouwingen op de locatie.

Voor sommige onderwerpen heeft de raad extra adviesrecht. Dat betekent dat de locatiemanager niet zomaar een besluit mag nemen zonder goed overleg.

De lokale raad vergadert meestal één keer per kwartaal met de locatiemanager.

Heeft u een vraag of idee? Spreek gerust een lid van de cliëntenraad aan of stuur een e-mail.

De contactgegevens vindt u op de website en in de Locatiewijzer.

### Gaat er iets niet naar wens?

Wij doen ons best om u een fijne woonomgeving en goede zorg te bieden. Maar soms gaat er iets niet zoals u had gehoopt.

Laat het ons dan weten. We zoeken samen met u naar een oplossing. Uw feedback helpt ons om de zorg steeds beter te maken.

Bespreek uw klacht altijd eerst met de betrokken medewerker. Komt u er niet uit, dan kunt u de teamleider of manager benaderen. Zo kan er direct een oplossing worden gezocht. Meer informatie vindt u ook in de folder over de klachtenregeling van Charim.

## Algemene voorwaarden voor langdurige zorg (Wlz)

Als u zorg ontvangt van Charim via de Wet langdurige zorg (Wlz), gelden er algemene voorwaarden. Deze voorwaarden zijn samen opgesteld door zorgorganisaties en cliëntenorganisaties, onder begeleiding van de Sociaal-Economische Raad (SER).

Charim gebruikt deze voorwaarden om duidelijk te maken wat u van ons mag verwachten, en wat wij van u vragen. U vindt de voorwaarden op de website van ActiZ: [www.actiz.nl/algemene-voorwaarden](http://www.actiz.nl/algemene-voorwaarden).

Heeft u vragen over deze voorwaarden?

Neem dan contact op met de afdeling Informatie en Zorgadvies van Charim via 0800 0711.

### Meer informatie over Wlz-zorg

Wilt u meer weten over zorg in een Wlz-instelling?

Op de website van het Zorginstituut Nederland vindt u heldere uitleg over:

- welke zorg u kunt krijgen;
- hoe de zorg wordt geregeld;
- en wat uw rechten zijn.

Kijk hiervoor op het Wlz-kompas: [www.zorginstituutnederland.nl](http://www.zorginstituutnederland.nl).

**Alvast rondkijken?**

Bekijk de virtuele rondleidingen op de website om een indruk te krijgen van de locaties van Charim.

**[charim.nl/locaties](https://charim.nl/locaties)**

**0800 0711**

**[zorgadvies@charim.nl](mailto:zorgadvies@charim.nl)**

**Wiltonstraat 42**

**3905 KW Veenendaal**

**charim.nl**

