

Informatiebrochure Service en Dienstverlening
Afdeling Wonen, Welzijn en Vastgoed
Coninckshof, Parkhof en Vijverhof

Tijdens uw verblijf in één van de locaties van De Rijnhoven zijn veel zaken automatisch geregeld. Denkt u hierbij aan de zorgverlening, de huishoudelijke verzorging of de maaltijdvoorziening. De overheid vergoedt de kosten hiervan vanuit de Wet langdurige zorg (WLZ). Deze hoeft u dus niet zelf te betalen.

Er zijn ook zaken die u wél zelf regelt en waarvan de kosten voor uw eigen rekening zijn. Het betreft hier bijvoorbeeld uw telefoon-, televisie- of internetabonnement, uw persoonlijke wasgoed en het merken van uw kleding. De Rijnhoven maakt het u graag gemakkelijk. Daarom vindt u bij ons diverse diensten waarmee we veel van wat de WLZ niet regelt en vergoedt, voor u verzorgen. Omdat we dat tegen kostprijs doen, ontvangt u een scherp tarief.

In deze brochure leest u alles over ons aanbod en hoe dit geregeld is. In de bijlagen vindt u onder andere meer informatie over de tarieven en een aanvraagformulier voor onze diensten (de service- en dienstverleningsovereenkomst). Deze formulieren vindt u ook op de website van De Rijnhoven: www.rijnhoven.nl onder "downloads/formulieren en brochures service en dienstverlening".

U betaalt voor de service- en dienstverlening vanaf het moment dat u deze afneemt. De verschuldigde kosten worden achteraf, medio de daaropvolgende maand, geïnd. Op het moment dat uw zorgovereenkomst wordt beëindigd, eindigen automatisch ook alle service- en dienstverleningsovereenkomsten. Ook als u verhuist naar een andere locatie van De Rijnhoven, dan dient u een nieuwe service- en dienstverleningsovereenkomst af te sluiten.

1. Merken van kleding

Als u op één van de locaties van De Rijnhoven komt wonen, dient uw kleding te worden voorzien van een merkje (aanbrengen van naamstickers). Ook als u ervoor kiest om zelf uw kleding te wassen of wanneer uw kleding al gemerkt is omdat u in een ander huis heeft gewoond.

Wanneer u bij ons komt wonen, betaalt u eenmalig een bedrag voor het merken van uw kleding. Als u in de loop van uw verblijf nieuwe kleding aanschafft, worden hier geen kosten meer voor in rekening gebracht. De kosten van het merken van uw kleding vindt u terug op het tarievenblad. Voor het merken van de kleding vult u de éénmalige machtiging in, die bijgevoegd is bij deze brochure.

Het merken van de kleding werkt als volgt:

Op de dag dat u bij ons komt wonen, geeft u uw kleding af bij de gastvrouw op de locatie. Is er op de locatie geen gastvrouw, dan kunt u uw kleding afgeven aan de woonbegeleider op uw woning. Het merken van uw kleding neemt een paar dagen in beslag, dus houdt wat kleding achter de hand. Die kleding merken we later alsnog.

2. De persoonsgebonden wasgoed; wassen van uw boven- en onderkleding

Uw boven- en onderkleding wast u zelf, of u regelt dat bijvoorbeeld via familie. U kunt het verzorgen van uw wasgoed ook uitbesteden aan De Rijnhoven. Indien u besluit het wassen uit te besteden aan De Rijnhoven, leest u hieronder hoe dat in zijn werk gaat. Dit is afhankelijk van de locatie waar u woont.

Woont u in locatie Coninckshof of Vijverhof? Dan wassen de woonbegeleiders de kleding op de woning. Zij zorgen er ook voor dat de kleding in uw kast wordt gelegd. Het wassen gebeurt altijd machinaal. Kleding die met de hand moet worden gewassen, kunnen wij daarom helaas niet voor u verzorgen. De Rijnhoven kan indien u dat wenst uw kleding wel chemisch laten reinigen (stomerij).

Op de locatie Parkhof wordt de was uitbesteed aan een externe wasserij. U kunt het wasgoed in de daarvoor verstrekte waszakken doen. Deze waszakken worden éénmaal per week op dinsdag opgehaald. De afdeling Wonen, Welzijn en Vastgoed levert de schone en gevouwen was weer bij u af op woensdag in de daarop volgende week. Indien u niet thuis bent, wordt het wasgoed voor uw deur neergezet. U ruimt uw wasgoed zelf op in uw kast.

De kosten van het wassen van de kleding zijn op alle locaties van De Rijnhoven gelijk. In overleg met de cliëntenraad is afgesproken dat één tarief wordt berekend per cliënt per maand, ongeacht hoeveel was u aanlevert.

Aandachtspunten:

- Vaak is het nodig om de kleding op een hogere temperatuur te wassen. Dit heeft consequenties voor het materiaal waarvan de kleding is gemaakt. Als u hierover vragen heeft of extra informatie wilt ontvangen, dan kunt contact opnemen met de linnenkamer van de afdeling Wonen, Welzijn en Vastgoed.
- Het is mogelijk om uw bovenkleding te laten stomen. U kunt uw kleding in een plastic zak, voorzien van label "stoomgoed", bij uw wasgoed voegen. Het duurt 2 tot 3 weken voordat uw stoomgoed weer retour is.
- Indien uw wasgoed door familie wordt gewassen en zij kunnen tijdelijk uw was niet verzorgen door bijvoorbeeld vakantie, dan is het mogelijk om uw was tijdelijk te laten verzorgen door De Rijnhoven. U kunt deze tijdelijke wijziging doorgeven middels het wijzigingsformulier.

3. Televisie en radio

In alle locaties is in uw kamer of appartement een tv aansluiting aanwezig. Afhankelijk of u gebruik wilt maken van deze tv aansluiting, kan deze aansluiting geactiveerd worden. De Rijnhoven zal binnen 3 werkdagen na ontvangst van de aanvraag, de aansluiting activeren voor uw kamer of appartement. Wij maken gebruik van Ziggo dienstverlening. Ziggo levert het TV signaal in digitale beeldkwaliteit. Wij geven daarom het advies om een TV te gebruiken/aan te schaffen die een digitaal signaal kan ontvangen, oudere tv's kunnen alleen met een decoder aangesloten worden (de decoder moet zelf worden aangeschaft).

Een "digitaal zenderoverzicht" vindt u op de website van Ziggo, u heeft ongeveer 40 tot 50 zenders tot uw beschikking, zie hiervoor: www.ziggo.nl/televisie/zenderoverzicht.

Aandachtspunten:

- De Rijnhoven zorg voor de activering, U dient zelf voor de benodigde aansluitkabels zorg te dragen
- Een all-in-one pakket, dus naast tv en radio, ook tegelijk telefoon en internet afnemen, is niet mogelijk via de kabel.
- Voor alle locaties geldt dat draadloos signaal storend werkt op onze alarmeringsapparatuur. Daarom is Digitenne etc. niet toegestaan. Ook het aanbrenge van een schotel aan de gevel is niet toegestaan.
- Het is niet mogelijk om rechtstreeks met een CAI-leverancier van uw keuze een abonnement af te sluiten.

4. Telefoon

Op alle locaties is in uw kamer of appartement een vaste telefoonaansluiting aanwezig. Afhankelijk of u gebruik wilt maken van deze aansluiting, kan deze aansluiting geactiveerd worden. De abonnements- en de gesprekskosten zijn voor uw eigen rekening. U zorgt zelf voor een telefoontoestel (m.u.v. Vijverhof).

Per locatie zijn enige verschillen in de telefonie:

Woont u in locatie Coninckshof of Parkhof? Dan dient u zelf zorg te dragen voor uw abonnement voor telefoonaansluiting bij een telefoonaanbieder van uw keuze. Indien u binnen de regio verhuist, kunt u uw oude telefoonnummer behouden. U regelt dit met uw huidige telefoonaanbieder. Voor de

daadwerkelijke realisatie van de telefoonaansluiting heeft De Rijnhoven een kopie nodig van de verhuisbevestiging. Deze verhuisbevestiging ontvangt u van uw telefoonprovider. Deze kunt u afgeven bij de gastvrouw van de locatie of bij de woonbegeleider. De afdeling Wonen, Welzijn en Vastgoed zorgt voor realisatie van de daadwerkelijke aansluiting. U ontvangt een factuur van uw eigen telefoonprovider.

Een telefoonabonnement voor de locatie Vijverhof verloopt altijd via De Rijnhoven. Indien u een telefoonabonnement wilt, kunt u deze aanvragen via de bijgevoegde "service- en dienstverleningsovereenkomst". In de locatie Vijverhof is het niet mogelijk om uw eigen telefoonnummer te behouden. Vanuit De Rijnhoven krijgt u een telefoonnummer toegewezen. Om naar buiten te bellen, draait u altijd eerst de "nul". In Vijverhof kunt u geen eigen telefoontoestel meenemen. U krijgt een toestel van De Rijnhoven in bruikleen.

5. Internet

In alle locaties van De Rijnhoven is er een draadloos datanetwerk (WiFi) aanwezig. U kunt hier gratis gebruik van maken. Hieronder de wifi hotspot met wachtwoord.

Wifi hotspot: bewoners

WW:b3w0n3rs@vh

Let op: Uw computer of laptop moet wel zijn voorzien van een netwerkkaart voor draadloos internet. Denkt u ook aan het beveiligen van uw computer of laptop met antivirus software!

In de locaties Coninckshof en Parkhof kunt u, naast de WiFi van De Rijnhoven, kiezen voor internet via de telefoonlijn (zie hoofdstuk 4). Kiest u voor internet via de telefoonlijn, dan regelt u zelf uw aansluiting en ontvangt u van uw provider de factuur.

6. Verzekeringen

Gratis inboedel- en WA-verzekering

De kosten van een inboedel- en wettelijke aansprakelijkheidsverzekering zijn volgens de WLZ voor uw eigen rekening. Maar omdat De Rijnhoven deze verzekeringen voor alle locaties groot inkoop, kunnen we u een **gratis inboedel- en WA-verzekering** bieden. U bent dus automatisch meeverzekerd.

Dit houdt het volgende in:

Inboedelverzekering (brand, inbraak, waterschade, etc.)

Uw inboedel is verzekerd voor een maximaal bedrag van € 5.000 per gebeurtenis tegen nieuwwaarde. U heeft een eigen risico van € 100 per gebeurtenis. Schade wordt vergoed voor zover de verzekering de schade dekt en uitbetaald.

Beperkingen op de dekking:

- Lijfsieraden zijn verzekerd voor diefstal tot een bedrag van € 2.500. Deze dekking geldt niet voor vermissing/verdwijning.
- Geld en geldwaardig papier zijn verzekerd tot een bedrag van € 500.

Als uw eigendommen naar uw inschatting een hoger bedrag vertegenwoordigen, adviseren wij u om een eigen (aanvullende) verzekering af te sluiten.

Aansprakelijkheidsverzekering (WA)

Uw aansprakelijkheid is verzekerd voor een maximaal bedrag van € 2.500.000 per aanspraak. U heeft een eigen risico van € 113 per aanspraak. Schade wordt vergoed voor zover de verzekering de schade dekt en uitbetaald.

Beperkingen op de dekking:

- Niet verzekerd is schade veroorzaakt met een motorrijtuig. Deze beperking geldt niet voor scootmobielen, gemotoriseerde invalidenwagens e.d.
- Niet verzekerd is schade die opzettelijk is veroorzaakt.

Aandachtspunt:

- U bent verplicht uw zorgverzekering aan te houden. Het is niet mogelijk om deze verzekering bij De Rijnhoven af te sluiten.

7. Aanvragen van een sleutel/TAG voor familieleden en/of mantelzorgers

Bij inhuizing ontvangt de cliënt op Parkhof en Vijverhof (alleen woning 18) één sleutel van de woning. Bezoekers kunnen altijd aanbellen bij de hoofdingang of bij de voordeur van de woning. De gastvrouw of zorgmedewerker opent de deur voor u. Het is voor familieleden en/of mantelzorgers mogelijk om een extra sleutel/TAG aan te vragen voor de groep of appartement.

Voor de locatie Parkhof is het voor familieleden en/of mantelzorgers mogelijk om een eigen sleutel aan te vragen van de woning van uw familielid of degene voor wie u zorgt. Voor de locaties Vijverhof en Coninckshof en is het voor familieleden en/of mantelzorgers mogelijk om een eigen TAG aan te vragen (TAG is een elektronische sleutel). Deze TAG geeft toegang tot de hoofdentree en de voordeur van de woning van uw familielid of degene voor wie u zorgt.

Na betaling van een borg en handelingskosten ligt de sleutel na 3 werkdagen voor u klaar bij de gastvrouw. Indien u geen gebruik meer maakt van de sleutel kunt u deze inleveren bij de gastvrouw. De borg wordt na het inleveren van de sleutel teruggestort. Per aanvraagformulier kunt u één sleutel aanvragen (max. 2 sleutels per appartement). Voor een tweede sleutel vult u een tweede aanvraagformulier in.

8. Overige producten en diensten

Op onze locaties bieden we ook diverse andere diensten aan, waarvan u wellicht incidenteel gebruik van wilt maken. Denkt u bijvoorbeeld aan:

- a) Kapsalon
- b) Winkeltje
- c) Taxi service
- d) Uitstapjes
- e) Aanschaf van kleding en schoenen
- f) Stomen en reinigen van vitrage en overgordijnen (alleen Parkhof)*

* Bij de gastvrouw van de locatie Parkhof kunt u de kosten van deze service opvragen en tevens deze service aanvragen.

9. Betaalwijze

Het doel van De Rijnhoven is om de kosten van de administratieve afhandeling van de service- en dienstverlening zo laag mogelijk houden. Daarom hebben we ervoor gekozen om de service- en dienstverlening via een doorlopende machtiging/automatisch incasso te verrekenen.

Eénmalige machtiging merken kleding en doorlopende machtiging

De verschuldigde kosten voor het merken van de kleding worden via een éénmalige machtiging geïnd. De verschuldigde kosten voor het wassen van uw kleding, televisie- en radiosignaal, telefoon- en internetabonnement, zijn maandelijkse kosten en worden maandelijks geïnd met behulp van de doorlopende machtiging.

10. Aanvragen van bovengenoemde service en diensten

Wilt u één of meer van onze diensten afnemen? Op de bijgevoegde "service- en dienstverleningsovereenkomst" kunt u aangeven welke diensten u wilt gebruiken. Vergeet u niet om naast de service- en dienstverleningsovereenkomst ook de éénmalige machtiging en de doorlopende machtiging in te vullen. De kosten van de diverse diensten vindt u op bijgevoegde tarievenlijst.

11. Het wijzigen/opzeggen van de overeenkomst en de machtigingen voor betaling

U kunt de 'service- en dienstverleningsovereenkomst' schriftelijk wijzigen of opzeggen middels een wijzigingsformulier, bijgevoegd bij deze brochure. Indien u dit formulier niet (meer) heeft kunt u het formulier downloaden van de website van De Rijnhoven (www.rijnhoven.nl).

De ingangsdatum van de wijziging is doorgaans is dit 3 werkdagen na ontvangst van het wijzigingsformulier.

U kunt het wijzigingsformulier opsturen naar:

De Rijnhoven

T.a.v. Afdeling Wonen, Welzijn en Vastgoed

Postbus 11, 3480 DA HARMELEN

De service- en dienstverleningsovereenkomst zal in geval van overlijden tegelijk met de zorgverleningsovereenkomst worden beëindigd.

12. Vragen en opmerkingen

Hebt u vragen over ons aanbod, de kosten of de automatische incasso? Dan kunt u terecht bij één van de secretariaat van de afdeling Wonen, Welzijn en Vastgoed, tel.: 0348 - 44 17 14.

Bijlagen/Map retourformulieren

- Tarievenlijst Service- en Dienstverlening, afdeling Wonen Welzijn en Vastgoed, De Rijnhoven
- Service- en dienstverleningsovereenkomst met De Rijnhoven
- Doorlopende machtigingsformulier
- Eénmalige machtigingsformulier merken kleding
- Wijzigings- en opzeggingsformulier service- en dienstverleningsovereenkomst
- Sleutel of Tag-formulier
- Aanvraagformulier digitale TV Ziggo achter TOM (Televisie Op Maat)