

»»» *Zorg is ook  
zorgen dat uw huis  
als thuis voelt.*



september 2016

Stichting Sint Jacob  
Richard Holkade 32, 2033 PZ Haarlem  
023 892 38 01, [www.sintjacob.nl](http://www.sintjacob.nl)

Sint **Jacob**  
»» Hart voor zorg

JacobWijzer

Sint **Jacob**  
»» Hart voor zorg

We begrijpen dat een thuis meer is dan een huis. En dat welzijn meer inhoudt dan alleen uw gezondheid.

Of u nu tijdelijk verblijft of voor langer, wij heten u van harte welkom.

Met de grootste zorg staan wij elke dag klaar voor u.

Deze wijzer is bedoeld om u zo snel mogelijk wegwijs te maken in uw woonzorgcentrum van Sint Jacob.

Sint Jacob is constant bezig om zorg opnieuw te benaderen. Dit doen we door altijd in kansen te denken. En te kijken waar zorg beter kan.

Hier staan wij elke dag weer voor op. Zodat u weer vooruit kan.

## »»» Welkom bij Sint Jacob

Om u zo goed mogelijk wegwijs binnen uw woonzorgcentrum Sint Jacob te maken, is deze wijzer samengesteld. Alle zaken die specifiek gelden voor de locatie waar u woont of tijdelijk verblijft kunt u vinden in de informatiemap die bij de locatie hoort.

In deze informatiegids proberen we op veel van uw vragen antwoord te geven. Wat kunt u van ons verwachten? Welke voorzieningen zijn er en hoe zit het met uw privacy? Wat gebeurt er wanneer u door omstandigheden achteruitgaat en meer hulp nodig heeft? Het antwoord op deze en nog veel meer vragen vindt u in deze JacobWijzer.

Sint Jacob werkt aantoonbaar aan kwaliteit, daarom is gekozen voor een systeem waarin beschreven is welke prestatie wij leveren aan de cliënt. Dit systeem heet PREZO, prestatie model zorg, alle locaties hebben afgelopen jaren een PREZO gouden of zilveren keurmerk behaald. Bijvoorbeeld: 'De cliënt voelt zich veilig en op zijn gemak in aanwezigheid van de medewerker'.

Als u nog andere vragen heeft of iets nog onduidelijk is, kunt u uw vraag natuurlijk altijd aan één van de medewerkers stellen.

## »»» *Locaties van Sint Jacob*

### **Woonzorgcentrum Bosbeek**

Glipper Dreef 209  
2104 WG Heemstede  
023 892 99 00

### **Woonzorgcentrum Jacob in de Hout**

Zuiderhoutlaan 1  
2012 PJ Haarlem  
023 892 79 00

### **Revalidatiecentrum JacobKliniek**

Schipholweg 4  
2035 LB Haarlem  
023 892 49 00

### **Woonzorgcentrum Klein België**

Belgiëlaan 3  
2034 AV Haarlem  
023 760 19 00

### **Woonzorgcentrum Meerhoeve**

Spijkerboorweg 500  
2037 EB Haarlem  
023 892 59 00

### **Woonzorgcentrum Nieuw Delftweide**

Herman Gorterstraat 1  
2024 JH Haarlem  
023 892 69 00

### **Woonzorgcentrum**

**Nieuw Overbos**  
Burgemeester Van Lennepweg 207  
2101 RE Heemstede  
023 892 89 00

### **Woonzorgcentrum Schalkweide**

Floris van Adrichemlaan 15  
2035 VB Haarlem  
023 892 29 00

### **Raad van Bestuur**

Richard Holkade 32  
2033 PZ Haarlem  
023 892 38 01

## »»» *Visie op zorg en wonen*

Sint Jacob streeft er naar ouderen zoveel als mogelijk regie over hun eigen leven te laten houden. Dat betekent heel eenvoudig dat wij er naar streven dat u zoveel mogelijk moet kunnen leven en wonen zoals u wilt. Dat u verzorgd wordt en andere dienstverlening krijgt op het moment dat u die nodig heeft op de plaats die u het beste uitkomt. Dat is het uitgangspunt bij alles wat Stichting Sint Jacob doet. Wij willen u bij het ouder worden helpen door u met raad en daad terzijde te staan.

Dat vertaalt zich in de volgende zin waarin al onze waarden zijn samengevoegd en die alle medewerkers van Sint Jacob uitdragen.

Cliënten ervaren bij Sint Jacob toewijding en zorgzaamheid. Er is aandacht voor levenservaringen en overtuigingen. Iedere cliënt is uniek. Cliënten bij Sint Jacob voelen zich geborgen en ook gerespecteerd in hun autonomie. Dat is de basis voor nu én in de toekomst. Dat is de ambitie van Sint Jacob.

## »»» *Algemene informatie*

Binnen dit thema vindt u alle onderwerpen die met het reilen en zeilen op de locaties te maken hebben. Denk aan huisregels en andere praktische zaken maar ook onderwerpen als recreatie en vervoer beschrijven we in dit thema.

### **Activiteiten**

Op al onze locaties worden regelmatig activiteiten georganiseerd, zowel in de huiskamers als in clubverband. Voor de activiteiten in clubverband wordt een bijdrage gevraagd. Deze dient u te betalen met de JacobServicepas die u in het restaurant kunt kopen. U bent altijd welkom om deel te nemen aan een van deze activiteiten. De activiteiten zijn heel divers. Denk bijvoorbeeld aan handwerken, schilderen, muziek luisteren, een film kijken, bloemschikken, kaarten maken, sjoelen, koersbal, bewegen op muziek en nog veel meer. Het activiteitenprogramma vindt u op de kabelkrant en/of de informatieschermen en bladen.

Bij het organiseren van activiteiten betrekken we bedrijven, instellingen en scholen uit de buurt. Ook nodigen we vaak wijkbewoners uit om deel te nemen aan clubs

of activiteiten. Bij alles wat we organiseren houden we zoveel mogelijk rekening met uw wensen en mogelijkheden.

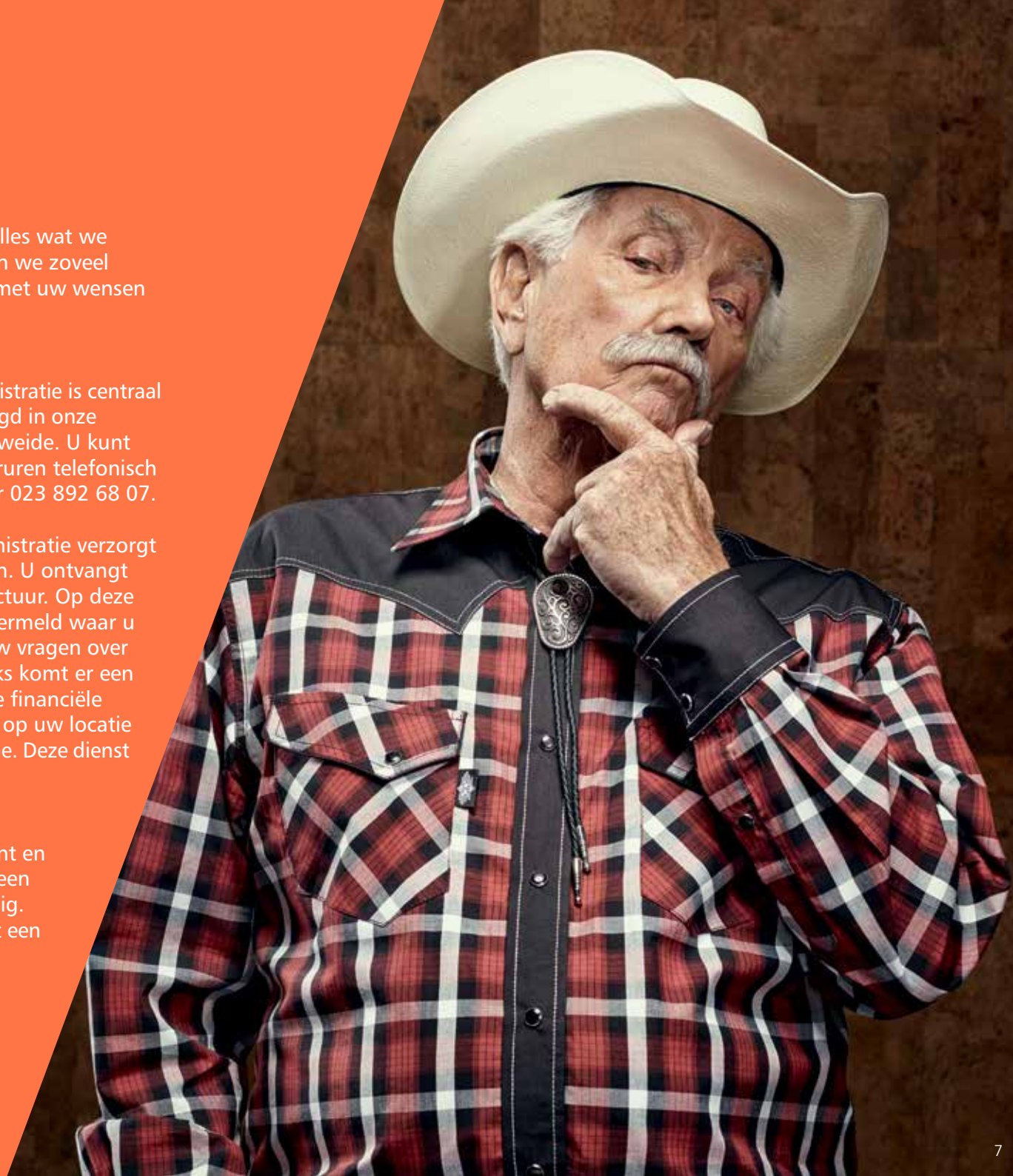
### **Administratie**

De financiële administratie is centraal geregeld en gevestigd in onze locatie Nieuw Delftweide. U kunt hier tijdens kantooruren telefonisch terecht via nummer 023 892 68 07.

De financiële administratie verzorgt alle financiële zaken. U ontvangt maandelijks een factuur. Op deze factuur staat ook vermeld waar u terecht kunt met uw vragen over de factuur. Wekelijks komt er een medewerker van de financiële administratie langs op uw locatie voor kasgeldopname. Deze dienst is gratis.

### **Alarm**

In ieder appartement en op iedere kamer is een oproepunit aanwezig. Hiermee kunt u met een medewerker van de zorg communiceren.



### **Allergenen in uw voeding**

In uw voeding kunnen stoffen voorkomen waar u allergisch voor bent. Wij kunnen aangeven welke stoffen de voeding bevat, die wij voor u klaarmaken. U kunt dit bespreken met de coördinerend verzorgende.

### **Algemene leveringsvoorwaarden**

Als u bij Sint Jacob verblijft sluiten wij een overeenkomst van zorg met of zonder verblijf met u af. Bij deze overeenkomst horen algemene leveringsvoorwaarden. Daarin staan de rechten en plichten van Sint Jacob als zorgaanbieder en de cliënt helder omschreven. Door deze leveringsvoorwaarden vast te leggen weet u precies wat u van ons mag verwachten en waar u ons op aan kunt spreken.

### **Behandelerkenning**

Heeft u een zorgzwaartepakket (= ZZP) van 4 of hoger, dan heeft u meestal meer gespecialiseerde zorg en behandeling nodig. U kunt dan in aanmerking komen voor een zogenaamde 'behandelerkenning'. De specialist ouderengeneeskunde van Sint Jacob wordt dan uw huisarts.

### **Belangenbehartiging Cliëntenraad**

Elke locatie van Stichting Sint Jacob heeft een gekozen cliëntenraad. Deze bestaat uit cliënten en/of hun familie-

leden. De cliëntenraad vormt de schakel tussen u en Stichting Sint Jacob en behartigt de belangen van cliënten. De cliëntenraad komt iedere maand bij elkaar en bespreekt uiteenlopende onderwerpen die de cliënten en Stichting Sint Jacob aangaan. Afhankelijk van het onderwerp heeft de raad adviesrecht of verzwaaard adviesrecht. Daarnaast is er een tweemaandelijks overlegvergadering met de manager zorg- en dienstverlening. Geïnteresseerden voor een lidmaatschap kunnen zich schriftelijk aanmelden bij het directiesecretariaat (023 892 38 01). Heeft u een vraag of opmerking voor de cliëntenraad, dan kunt u de leden rechtstreeks benaderen. Hun namen vindt u in de locatiebrochure.

### **Centrale Cliëntenraad (CCR)**

De centrale cliëntenraad behartigt de belangen van alle cliënten van Sint Jacob. Van iedere locatie zitten er ook twee leden van de cliëntenraad in dit platform. In het CCR worden die onderwerpen behandeld die op cliënten van heel Sint Jacob betrekking hebben. Afhankelijk van het onderwerp heeft de raad adviesrecht of verzwaaard adviesrecht.

### **Behandeldienst**

De Behandelpraktijken van Sint Jacob bestaan uit diverse behandelaars zoals artsen, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, logopedistes,

een diëtiste en psychologen. Deze behandelaars worden ingeschakeld op verwijzing van uw arts, specialist ouderengeneeskunde.

### **Cliënten**

Er zijn mensen die definitief op een van onze locaties komen wonen, maar ook mensen die er tijdelijk verblijven. Om die reden spreken we niet over bewoners of patiënten maar over cliënten.

### **Coördinerend verzorgende**

U kunt bij uw coördinerend verzorgende terecht met vragen over bijvoorbeeld uw indicatiestelling, de wachtlijstprocedure, onze zorgvisie en de geboden zorgverlening in het woonzorgcentrum.

### **Dieet**

Sint Jacob zorgt voor uw dieet wanneer u hiervoor een medische indicatie heeft. Bijvoorbeeld bij diabetes of overgewicht. Ook zorgen wij dan voor de medisch noodzakelijke dieetproducten. U kunt altijd overleggen met uw coördinerend verzorgende als u speciale wensen heeft. Dan kijken wij wat we voor u kunnen doen. De diëtist kan ingeschakeld worden bij vragen over gezonde voeding of als het noodzakelijk is om voeding aan te passen of dieetvoeding in te zetten ter vermindering van klachten. Voor een dieetadvies van de diëtist

heeft u een verwijzing nodig. Die kunt u vragen aan de huisarts. Heeft u behandeling in uw zorgzwaartepakket dan wordt de behandeling door de diëtist vergoed vanuit de WLZ financiering.

### **Eigen bijdrage**

U betaalt een inkomensafhankelijke eigen bijdrage aan het Centraal Administratie Kantoor voor zorg en wonen. Meer informatie vindt u op [www.cak.nl](http://www.cak.nl).

### **Elektronisch cliëntdossier met Zorgleefplan**

Voor iedere cliënt van Sint Jacob maken wij een persoonlijk dossier aan. Dit dossier bevat alle relevante gegevens en afspraken over de zorg- en dienstverlening. U mag uw eigen dossier altijd inzien. Datzelfde geldt voor uw eerste contactpersoon als u deze tenminste inzagerecht verleent. Ons dossier is alleen voor intern gebruik. Er vindt geen uitwisseling van gegevens met externe partijen plaats.

Een belangrijk onderdeel van uw dossier is het zorgleefplan. Ieder mens is anders en heeft zo zijn eigen gewoonten en behoeften op het gebied van woon- en leefomstandigheden, geestelijk welbevinden, participatie en lichamelijk welbevinden. Die legt uw zorgbegeleider samen met u vast

in het zorgleefplan. Uw persoonlijke manier van leven is daarbij een belangrijke leidraad. Bijvoorbeeld: Hoe laat wilt u opstaan? Hoe wilt u dat wij u benaderen? Wat vindt u leuk om te doen? Met welke lichamelijke ongemakken kunnen wij u helpen? De afspraken die we daarover met u maken beschrijven we in het zorgleefplan zodat we precies weten wat u van ons verwacht.

Ook uw indicatie met uw zorgzwaartepakket (ZZP) zoals u die door het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) geïndiceerd hebt gekregen, wordt in uw cliëntdossier opgenomen. Minimaal twee keer per jaar kijken we samen met u of de informatie in het zorgleefplan nog klopt en past bij uw indicatie. Bij dit overleg is uw coördinerend verzorgende aanwezig en uw behandelend arts. Wanneer het zorgleefplan niet past bij uw indicatie dan passen we het zorgleefplan en de daarin opgenomen afspraken aan.

Hetzelfde doen we wanneer er iets in uw situatie verandert waardoor uw zorgvraag anders is. Dan kan een aanvraag voor een herindicatie soms nodig zijn. Als alles naar tevredenheid is vastgelegd vragen we u of de eerste contactpersoon, als uw vertegenwoordiger, het plan te ondertekenen.

Een aantal functionarissen heeft toegang tot het dossier met uw persoonlijke informatie. Medewerkers die niet betrokken zijn bij uw dagelijkse zorg- en dienstverlening mogen uw dossier niet inzien.

### **Energie**

Sint Jacob betaalt de kosten voor gas, water en licht. Wij streven er naar samen met u bewust met energie om te gaan.

### **Ergotherapie**

Ergotherapie is bedoeld voor iedereen die door ziekte, een ongeval, over- of onderbelasting of een handicap zijn gewone, dagelijkse handelingen niet meer naar wens kan uitvoeren. Een ergotherapeut leert u met deze situatie om te gaan en helpt u bij het opnieuw oppakken van uw dagelijkse activiteiten. De ergotherapeut wordt ook ingeschakeld als u gevallen bent om te kijken hoe we herhaling kunnen voorkomen. Voor ergotherapie heeft u een verwijzing nodig. Die kunt u vragen aan uw arts.

### **Financiën**

Maandelijks ontvangt u een factuur met een overzicht van geleverde diensten en vergoedingen voor bijvoorbeeld televisiehuur, kabelaansluiting, activiteiten, wasverzorging.

### **Foto/film**

Bij verschillende activiteiten worden digitale foto's gemaakt en wordt er gefilmd. Deze foto's en films kunnen worden gebruikt voor verschillende communicatiedoeleinden.

Wanneer u daar bezwaar tegen heeft verzoeken wij u dit aan te geven bij de Manager Zorg en Dienstverlening van uw locatie. Deze zal het bezwaar doorgeven aan de afdeling PR en Communicatie.

### **Fysiotherapie**

Fysiotherapie kan nodig zijn als u klachten heeft aan uw gewrichten, botten of spieren. U heeft hiervoor geen verwijzing nodig. U kunt het doorgeven aan uw coördinerend verzorgende die de mogelijkheden bespreekt.

Als u behandeld wordt door een specialist ouderengeneeskunde wordt de behandeling door de fysiotherapeut vergoed vanuit de WLZ financiering.

### **Geestelijke verzorging**

Onze zorg houdt niet op met uw lichamelijke verzorging, vinden wij. Daarom hebben we voor iedereen die daar behoefte aan heeft op iedere locatie ook een geestelijk verzorger. Het kan gaan over uw verhuizing naar het woonzorgcentrum en wat dit voor u betekent.

Maar ook over de dingen die u in het verleden hebt meegemaakt. Het gesprek kan gaan over de gewone dagelijkse dingen, over vreugde of verdriet en boosheid, maar ook, als u dat wilt, over kwesties als de eindigheid en/of de zin van het leven.

De geestelijke verzorger maakt geen onderscheid in geloofsovertuiging of levensovertuiging. Uw eigen geloofs- en levensovertuiging, opvattingen, vragen en twijfels staan centraal. Alle gesprekken zijn vertrouwelijk. Een afspraak maakt u via de coördinerend verzorgende. De geestelijk verzorger zal met u de mogelijkheden van regelmatig bezoek bespreken.

### **Herindicatie**

Als de indicatiedatum van uw indicatie verloopt of er verandert iets in uw situatie waardoor uw zorgbehoefte verandert, moet uw zorgzwaartepakket (ZZP) herzien of verlengd worden. Dit kan echter alleen via het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Daar vraagt u een verandering in uw zorg aan. De coördinerend verzorgende helpt u hierbij.

### **Huisarts**

Als u in een woonzorgcentrum van Sint Jacob woont, bent u in bezit van een indicatie voor een zorgzwaartepakket (ZZP). Heeft u een ZZP van 4 of hoger, dan heeft u meestal meer gespecialiseerde zorg en behandeling nodig. U krijgt dan de zogenaamde 'behandelerkenning'. De specialist ouderengeneeskunde van Sint Jacob wordt dan uw huisarts. De specialist ouderengeneeskunde is bij Sint Jacob de arts die gespecialiseerd is in de diagnostiek, behandeling en advisering van ouderen. U kunt een afspraak maken met uw arts via de behandelpraktijk.

### **Huisdieren**

In sommige locaties van Sint Jacob mag u een klein huisdier meenemen. Het dier mag natuurlijk geen overlast bezorgen aan medecliënten. Bij binnenkomst worden de regels uitgelegd.

### **Huisregels**

Binnen Sint Jacob streven we ernaar dat u uw leven kunt voortzetten zoals u dat thuis gewend was. Toch gelden er huisregels. Deze regels zorgen ervoor dat het samenleven met anderen zo prettig mogelijk verloopt. De huisregels vindt u in de informatiemap van uw locatie.

### **Hulpmiddelen**

Sint Jacob beschikt over alle mogelijke

hulpmiddelen die het leven gemakkelijker maken. Hulpmiddelen als een hoog-laag bed, een tillift, of een po- of douchestoel zijn beschikbaar. Daarnaast kunnen wij bijvoorbeeld handgrepen en steunen voor u plaatsen. Neem voor meer informatie over hulpmiddelen contact op met uw coördinerend verzorgende. Gebruikt u elastische steunkousen en heeft u hulp nodig bij het aantrekken daarvan, dan helpen onze verzorgenden daar graag bij. We vragen u dan wel aantrekhelpen aan te schaffen zodat het aantrekken van de kousen minder belastend is voor onze medewerkers.

Voor het aanvragen van een rolstoel of een vervoervergoeding kunt u een beroep doen op de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Neem hiervoor contact op met de coördinerend verzorgende.

### **Ideeënbus**

Wij staan altijd open voor nieuwe ideeën. Daarom hebben we op iedere locatie een ideeënbus bij de receptie hangen. Daar vindt u kaartjes waar u uw idee, compliment of klacht op kunt schrijven. We gaan vertrouwelijk om met uw kaart en u krijgt een bevestiging van ontvangst. We laten u weten wat we met uw bericht hebben gedaan. Ook via de website van Sint Jacob kunt u deze informatie doorgeven, ga naar [www.sintjacob.nl](http://www.sintjacob.nl).

### **Inrichting appartement**

Het appartement wordt u zo aangeboden dat u er na stoffering en inrichting kunt wonen. U kunt uw appartement geheel naar eigen smaak en met uw eigen meubels inrichten. Ook de vitrage en overgordijnen kiest u zelf. De kosten daarvan zijn in principe voor uw rekening. Mocht u over onvoldoende middelen beschikken, dan stellen wij een eenvoudige inrichting ter beschikking.

Wij adviseren u om niet te veel meubels neer te zetten, zodat u voldoende loopruimte overhoudt. Wanneer het aantal meubels in het appartement een verantwoorde zorgverlening in de weg staat, bespreken we met u op welke manier we dat kunnen oplossen. Wanneer u meer hulp nodig heeft, bijvoorbeeld omdat u in een rolstoel terechtkomt, kan het zo zijn dat uw appartement aan een aantal eisen moet voldoen. Dat heeft te maken met de zogenaamde ARBO-regels die ervoor zorgen dat onze medewerkers hun werk op een veilige manier kunnen doen. Vanuit hygiënisch oogpunt adviseren wij u een gladde vloerbedekking. Met gladde vloerbedekking is ook het gebruik van een rollator, rolstoel of tillift gemakkelijker. Sint Jacob regelt en betaalt dit voor u wanneer u een zorgzwaartepakket 4 met een behandelerkenning hebt.

### **Internet**

Op alle locaties bestaat de mogelijkheid om gebruik te maken van internet. Neemt u hiervoor contact op met de huismeester.

### **JacobBetaalkaart**

Binnen Sint Jacob hebben we een eigen betaalkaart waarmee u bijvoorbeeld in het restaurant kunt betalen. Het is eigenlijk een soort strippenkaart waarop de kosten voor de diensten die u gebruikt worden afgestempeld. De JacobBetaalkaart koopt u in het restaurant. De prijs staat op de tarievenlijst.

### **Kapper**

Kunt u uw haar zelf niet wassen, drogen of kammen? Dan zorgen wij dat iemand anders dat voor u doet als onderdeel van uw dagelijkse verzorging. U kunt binnen Sint Jacob voor eigen rekening ook terecht bij de kapsalon voor behandelingen als knippen en watergolven.

## **Klachten**

We doen er alles aan om te zorgen dat u zich op uw gemak en thuis voelt bij ons. Toch kan het voorkomen dat u als cliënt, familie of belanghebbende niet tevreden bent over onze zorg of dienstverlening, of over de manier waarop u bent bejegend. Wij horen dat dan graag van u, zodat wij onze zorg en dienstverlening kunnen verbeteren.

### **Wat te doen bij een klacht?**

Wij adviseren u uw klacht eerst te bespreken met de betrokken medewerker. Kunt u met deze medewerker niet tot een oplossing komen, neemt u dan contact op met de coördinerend verpleegkundige of met de Manager Zorg- en Dienstverlening. Zij gaan graag met u in gesprek.

### **Kleine klachten**

We streven naar een laagdrempelige en snelle klachtenbehandeling. Cliënten, bezoekers en familie kunnen kleine klachten kenbaar maken via speciale kaartjes met smileys. Deze kunt u vinden in onze centrale hal. Het is ook mogelijk kleine klachten digitaal te versturen via de website van Sint Jacob.

Ga naar [www.sintjacob.nl](http://www.sintjacob.nl), kies rechtsboven 'Organisatie' en klik op 'Medezeggenschap & Klachtenregeling'. Onderaan de pagina vindt u een digitaal klachtenformulier.

Wij nemen uw klacht zo spoedig mogelijk in behandeling. Natuurlijk kunt u op de kaartjes met smileys of het digitale formulier ook uw complimenten en suggesties kwijt. Zo hopen we u een nog betere dienstverlening te kunnen bieden.

### **Onafhankelijke klachtenfunctionaris**

U kunt uw klacht ook voorleggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir, het expertisecentrum op het gebied van klachten in zorg en welzijn. Mevrouw Linda de Boon is altijd beschikbaar om over het voorval te praten. Zij zal u op de hoogte brengen van alle mogelijke vervolgstappen. Misschien wilt u alleen een ontevredenheid melden of een signaal afgeven. Streeft u naar een oplossing, dan kan zij voor u bemiddelen of een gesprek tot stand brengen met de betrokkenen.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir stelt zich onpartijdig op. Zij (be)oordeelt niet, maar probeert u en de betrokkene bij elkaar te brengen door bemiddeling en het toepassen van hoor en wederhoor. Uw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld en alleen met uw uitdrukkelijke toestemming onder de aandacht gebracht bij de betrokkene(n).

Onafhankelijke klachtenfunctionaris mevrouw L. de Boon is bereikbaar op telefoonnummer 06 484 455 38 en e-mailadres: [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl). U kunt ook een brief sturen naar:

### **Quasir Klachtbemiddeling**

t.a.v. coördinator abonnementen  
Postbus 1021, 7940 KA Meppel

Tot slot kunt u ook met uw klacht terecht bij de algemene klachtencommissie van Quasir.

### **Quasir Klachtencommissie**

t.a.v. ambtelijk secretaris  
Postbus 1021, 7940 KA Meppel  
E-mail: [secretariaat@quasir.nl](mailto:secretariaat@quasir.nl)

### **Kranten**

Wanneer u een abonnement heeft op een krant dan kunt u deze gewoon blijven ontvangen. Meldt u dit dan bij de coördinerend verzorgende.

### **Leegruimen appartement**

Uw eerste contactpersoon moet ervoor zorgen dat het appartement of kamer binnen zeven kalenderdagen na overlijden leeg is. Dat betekent dat de huisraad verwijderd moet worden. Inventaris van Sint Jacob moet in het appartement achter gelaten worden. Geleende hulpmiddelen van de thuiszorgwinkel moeten aan hen geretourneerd worden door de familie. Bij overlijden beheert uw

eerste contactpersoon de sleutel van het appartement. Onze medewerkers mogen het appartement dan niet meer betreden. Sint Jacob bemiddelt niet bij een eventuele overname van meubels en huisraad. Het appartement kan op alle dagen, behalve op zondag, ontruimd worden.

Wanneer de familie meer tijd nodig heeft om het appartement op te ruimen dan is dat, in overleg en tegen betaling, voor de extra dagen mogelijk. Voor de oplevering van het appartement en het inleveren van de sleutel maakt de eerste contactpersoon een afspraak met de huismeester. Tijdens de oplevering controleert deze het appartement en neemt de sleutels in ontvangst.

### **Liften**

In al onze locaties vindt u een lift. Hier kunt u altijd gebruik van maken, hoewel het voor de veiligheid soms nodig is om een code te hebben waarmee u de lift in werking zet. Mocht u de lift nodig hebben om te verhuizen overleg hierover vooraf even met de huismeester.

### **Logeren**

Wij hebben in verschillende locaties logeerkamers waar u tegen een kleine vergoeding gebruik van kunt maken. Meer informatie hierover kunt u inwinnen bij de coördinerend verzorgende.



## **Logopedie**

Sint Jacob heeft ook logopedisten in dienst. Logopedie is bedoeld voor mensen die problemen hebben met de stem, spraak, taal, gehoor of slikken. Als u bijvoorbeeld moeite heeft om verstaanbaar te spreken kunt u terecht bij een logopedist. Voor logopedie heeft u een verwijzing nodig.

## **Mantelzorg**

Wanneer een oudere bij Sint Jacob komt wonen horen mantelzorgers daar als vanzelfsprekend bij. Daarmee bedoelen we vrienden, familie of kennissen die hen met raad en daad ter zijde staan. We bespreken de mogelijkheden die er zijn om mantelzorg te verlenen. We respecteren daarbij wel de belastbaarheid en de specifieke situaties van onze cliënten en hun naasten. Bij mantelzorgparticipatie is het van belang dat er duidelijke afspraken gemaakt worden, welke ook in het zorgleefplan worden genoteerd.

## **Ouderenmishandeling**

Wordt u geestelijk of lichamelijk mishandeld, Sint Jacob hanteert de meldcode huiselijk geweld. Indien zich dit voordoet adviseren wij u contact op te nemen met de klachtenfunctionaris.

Contactgegevens:

**Quasir Klachtenbemiddeling**,  
t.a.v. coördinator abonnementen  
Postbus 1021, 7940 KZ Meppel  
E-mail: [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl)  
telefoon: 06 484 455 38

## **Pedicure**

Wij knippen ook uw nagels als u dat zelf niet meer kunt. En we zorgen voor een pedicure die de juiste behandeling van kwalen en ziektes aan de voeten kan geven. We brengen hier wel kosten voor in rekening. Alleen op medische indicatie worden de kosten voor extra zorg in gevallen van bijvoorbeeld reuma of suikerziekte vergoed. De kosten voor niet-medische behandelingen zoals het verwijderen van likdoorns en eelt, een voetmassage of het lakken van uw nagels betaalt u zelf.

## **Psychologie**

De psychologen zijn deskundig in de problemen van ouderen en hebben specifieke kennis op het gebied van behandeling en begeleiding. De psycholoog richt zich op uw geestelijk welbevinden. De psycholoog kan ingeschakeld worden bij verschillende soorten problemen zoals: vergeetachtigheid, somberheid, niet meer kunnen genieten, omgaan met verlies, klachten als gevolg van een ziekte zoals bijvoorbeeld dementie of een beroerte.

## **Rookbeleid en rookruimte**

Bij Sint Jacob mag u niet roken in ruimten die bestemd zijn voor algemeen gebruik of die voor publiek vrij toegankelijk zijn. Mocht u toch willen roken houdt u dan rekening met onze medewerkers. In sommige locaties is een speciale rookruimte aanwezig.

In verband met de brandveiligheid is roken in bed verboden. In verband met brandgevaar is het verboden om te roken wanneer er cliënten aanwezig zijn die zuurstof krijgen toegediend. Houdt u zich aan de aanwijzingen van onze medewerkers.

## **Schoonmaak**

Het schoonmaken van de appartementen en de locaties wordt gedaan door Hagozorg. Hagozorg werkt met een milieuvriendelijk schoonmaaksysteem waar weinig water en schoonmaakmiddelen bij gebruikt worden. De coördinerend verzorgende of de medewerker van Hagozorg maakt afspraken met u over de huishoudelijke werkzaamheden in uw appartement. Daarbij gaan wij ervan uit dat u zelf de werkzaamheden doet die u zelf nog kunt doen.

De afspraken over de schoonmaak leggen we vast in het zorgleefplan en het huishoudelijke werkplan.

## **Specialist ouderengeneeskunde (SOG)**

Deze arts werkt binnen de Centrale Behandeldienst van Sint Jacob. De specialist ouderengeneeskunde is beschikbaar voor cliënten met een zogenaamde erkende behandeling of op consultbasis in opdracht van de huisarts. De specialist ouderengeneeskunde is eindverantwoordelijk voor de inhoud van uw zorgleefplan. Dit plan wordt opgesteld in overleg met u, of uw wettelijk vertegenwoordiger en de betrokken medewerkers van de zorgdienst.

## **Tarievenlijst**

Op de tarievenlijst staan de tarieven vermeld van diensten die buiten uw zorgpakket, op uw verzoek aan u worden geleverd. De lijst en de tarieven worden door het Centraal CliëntenRaad vastgesteld. Deze diensten worden niet door de WLZ vergoed, u betaalt ze zelf. U kunt de tarievenlijst opvragen bij de coördinerend verzorgende.

## **Technische zaken**

Op alle locaties van Sint Jacob is op werkdagen een huismeester aanwezig of oproepbaar in geval van nood om stringen op te lossen en eventuele kleine klusjes en reparaties uit te voeren. U kunt ook een beroep doen op de handigheid van deze medewerker. Tegen betaling lossen

zij kleine klussen voor u op. Denk aan het vervangen van een lamp, het ophangen van een schilderij of het vervangen van de batterijen in uw afstandsbediening. De kosten hiervoor vindt u in de tarievenlijst.

### **Verhuizing binnen Sint Jacob**

Het kan voorkomen of wegens gezondheidsredenen nodig zijn dat u naar een andere afdeling, kamer of een ander appartement binnen Sint Jacob verhuist. Dit gebeurt uiteraard in overleg met u en uw contactpersoon. De kosten voor deze interne verhuizing worden in redelijkheid en billijkheid door Sint Jacob vergoed.

### **Verzorgingsproducten**

Verzorgingsproducten, zoals handschoenen, verzorgingsdoekjes en toiletpapier, die direct met zorg te maken hebben, betaalt Sint Jacob. Verzorgingsproducten als doucheschuim, zeep, scheerspullen, scheerschuim, tandpasta of een tandenborstel betaalt u zelf.

### **Vrijheidsbeperkende maatregelen**

Wij zetten ons ervoor in dat onze cliënten zo gezond en fit mogelijk blijven. Daarom stimuleren wij dat zij waar mogelijk in beweging blijven en zichzelf kunnen redden. Met het verstrekken van middelen die u in uw bewegingsvrijheid beperken of uw gedrag beïnvloeden

zijn wij zeer terughoudend. Als er voor de veiligheid van cliënten hulpmiddelen nodig zijn, dan kiezen wij in samenspraak met u of uw familie voor oplossingen die de bewegingsvrijheid zo weinig mogelijk aantasten. Beweging en bewegingsvrijheid realiseren we door gezamenlijke inspanning, daarvoor doen wij ook een beroep op de naasten van onze cliënten. Wij gebruiken geen onrustbanden, riemen in de rolstoel, verpleegdekens en spanlakens. Mochten wij in een zeer uitzonderlijk geval voor een cliënt geen goede oplossing - zonder fixatie - vinden, dan schakelen wij daarvoor externe deskundigen in en kiezen de minst beperkende oplossing.

### **Vrijwilligers**

Op iedere locatie zijn vrijwilligers actief. Zij zijn onmisbaar binnen Sint Jacob. Zij gaan mee met uitstapjes, organiseren optredens en verzinnen en begeleiden creatieve activiteiten. Ook de bibliotheek draait grotendeels op vrijwilligers. Daarnaast ondersteunen vrijwilligers de zorg, de geestelijke verzorging en facilitaire dienst.

Onze vrijwilligers hebben allemaal een samenwerkingsovereenkomst met ons afgesloten waarin in ieder geval staat dat zij de werkzaamheden verrichten zonder tegenprestatie.

### **Vuilnis**

Sint Jacob zamelt het afval gescheiden in. We vragen u dan ook uw afval als u het zelf weggooit te scheiden in papier, glas, incontinentiemateriaal en overig afval.

Het is verboden etensresten of afval over het balkon of uit het raam te gooien om de vogels te voeren. Op deze manier willen we voorkomen dat er ratten, muizen of ander ongedierte op afkomt. Al het voedsel dat u niet op eet kunt u mee teruggeven naar de keuken via de voedingsdienst.

### **Wasverzorging / textielovereenkomst**

Als nieuwe cliënt kunt u kiezen hoe u uw was wilt laten verzorgen. Tijdens het tekenen van de overeenkomst tot het leveren van zorg en diensten, wordt de textielovereenkomst met u doorgenomen en bespreekt u van welk pakket u gebruik gaat maken. In de textielovereenkomst kunt u alles nalezen en met vragen over bijvoorbeeld het inleveren van uw was kunt u terecht bij de medewerkers van de zorg.

Iedereen die vóór 2009 in ons woonzorgcentrum is komen wonen, heeft een keuze gemaakt hoe de was verzorgd moet worden tijdens het verblijf bij Sint Jacob. U heeft in dat

geval een overeenkomst getekend. Heeft u ervoor gekozen dat uw familie of mantelzorg uw was doet, dan regelt u dit zelf. U ontvangt hiervoor maandelijks een vergoeding volgens de geldende overeenkomst. Het wassen en strijken door de wasserij van kleding en linnen- en beddengoed door de wasserij duurt zeven dagen. Houdt u hier rekening mee. De kleding en ander wasgoed moet gemerkt zijn. De wasserij kan dit voor u doen. Reparatie van kleding moet u zelf regelen.

### **Ziekenhuisbezoek en vervoer**

Als u een bezoek brengt aan een tandarts, een specialist of een andere locatie, dan moet u zelf zorgen voor vervoer en/of begeleiding. U kunt bijvoorbeeld uw familie of een kennis vragen. Mocht u niemand kunnen vinden die met u mee kan gaan, neemt u dan contact op met uw coördinerend verzorgende. Deze kan u helpen met het regelen van begeleiding en vervoer.

## »»» Alles geregeld

Wanneer u bij Sint Jacob komt wonen, is er een aantal zaken die u moet regelen. Die zetten we in dit thema voor u op een rij.

### Eerste contactpersoon

De eerste contactpersoon vertegenwoordigt u in situaties waarin u zelf niet of onvoldoende in staat bent om uw belangen te behartigen. Wij vragen u iemand te benoemen die uw belangen bij Sint Jacob kan behartigen. Met de eerste contactpersoon sluiten wij een machtigingsovereenkomst af. Met die handtekening geeft hij of zij aan de machtiging te aanvaarden.

### Giften en geschenken

Medewerkers en vrijwilligers van Sint Jacob mogen op grond van het Burgerlijk Wetboek en de CAO VVT geen geschenken of giften van u of uw familie aannemen. Wilt u toch graag een schenking doen dan kunt u deze overmaken op de rekening van Stichting Vrienden van Sint Jacob. Deze stichting stelt middelen beschikbaar voor sociaal-culturele activiteiten voor cliënten, medewerkers en/of vrijwilligers van Sint Jacob. Het IBAN bankrekeningnummer is NL.89.INGB.06.82.05.95.44.

### Identiteitsbewijs verplicht

Iedere Nederlander is verplicht in het bezit te zijn van een geldig identiteitsbewijs. Als uw identiteitsbewijs verlopen is, moet u zelf of uw familielid zorgen voor vervanging. Dit doet u bij de gemeente, bij de afdeling Burgerzaken.

Op veel locaties komt hiervoor de gemeenteambtenaar langs. We wijzen u erop dat ook ziekenhuizen verplicht zijn patiënten te vragen naar een geldige legitimatie vóór u kunt worden opgenomen.

### Inschrijven bij gemeente

U of uw familielid of mantelzorger moet uw adreswijziging doorgeven aan de gemeente.

### Levensbeëindiging

Voor veel mensen is het een periode waar zij liever nog niet aan denken: de laatste levensfase en het levenseinde. Toch kan het goed zijn om over een aantal onderwerpen na te denken of van gedachten te wisselen met mantelzorgers en andere naasten.



## Euthanasie

Een verzoek tot levensbeëindigend handelen - euthanasie of hulp bij zelfdoding - is altijd een zaak tussen u en uw arts. Daar gaan natuurlijk gesprekken en toetsing aan vooraf. De arts zal u in een van deze gesprekken vragen of u uw verzoek wilt herhalen. Uiteindelijk beslist de arts of hij of zij het verzoek tot euthanasie honoreert.

Uw arts mag alleen tot levensbeëindigend handelen overgaan als aan alle zorgvuldigheidseisen is voldaan.

Een verzoek tot levensbeëindiging is een zeer ingrijpende beslissing. Het is dan ook belangrijk dat alle betrokkenen van deze beslissing op de hoogte zijn. Dat geldt uiteraard voor uw naasten en in het bijzonder uw eerste contactpersoon. Maar het geldt ook voor het verzorgend team op uw woon-/verblijfsplek bij Sint Jacob. Wij vragen u daarom om de coördinerend verzorgende of manager zorg- en dienstverlening van uw beslissing op de hoogte te (laten) stellen.

## Wilsverklaring

Wanneer u over een wilsverklaring beschikt ten aanzien van bijvoorbeeld euthanasie vragen wij u ook hierover contact op te nemen met uw (huis)arts of de specialist oudergeneeskunde. Ook vragen wij u om uw eerste contactpersoon

te vertellen dat zo'n wilsverklaring bestaat. Als u dat wilt nemen we de wilsverklaring op in uw cliëntdossier.

## Palliatieve sedatie

De stervensfase kan in sommige gevallen een pijnlijke en/of angstige tijd zijn. Natuurlijk zullen we bij Sint Jacob alles doen wat in ons vermogen ligt om u in deze fase te ondersteunen. Daartoe kan ook het toedienen van slaapmedicatie behoren, om de pijn en angst te verlichten. We spreken dan van palliatieve of terminale sedatie. Deze slaapmedicatie bestrijdt de anders onbehandelbare symptomen zoals pijn of angst als de onderliggende ziekte niet meer te behandelen is.

## Privacy

Wanneer u naar Sint Jacob verhuist, hebben wij een aantal persoonlijke gegevens van u nodig. U wilt er natuurlijk op kunnen vertrouwen dat we zorgvuldig met deze gegevens omgaan. De volgende richtlijnen hebben we vastgelegd.

- Sint Jacob beschermt de persoonlijke levenssfeer van de cliënt; elke medewerker heeft een geheimhoudingsplicht.
- Sint Jacob respecteert de vrijheid en zelfstandigheid van elke cliënt om zijn of haar leven naar eigen inzicht in te vullen.

- Elke cliënt maakt zelf een keuze uit de medische, geestelijke en maatschappelijke zorg die Sint Jacob biedt.
- Sint Jacob respecteert de levensbeschouwelijke en maatschappelijke overtuiging van elke cliënt.
- Sint Jacob beschermt de persoonlijke levenssfeer van de cliënt.
- Elke cliënt houdt rekening met de belangen van zijn of haar medecliënten.

## Reanimatie

Als u bijvoorbeeld een hartstilstand heeft wordt u in onze locaties altijd gereanimeerd, tenzij u aan heeft gegeven dat u dat niet wilt. U maakt dit kenbaar in de wilsverklaring die u met uw behandelend arts bespreekt en ondertekent. De wilsverklaring bewaren we in uw dossier. Wilt u aan hulpverleners kenbaar maken dat u niet gereanimeerd wilt worden? Dan kunt u dit doen door het dragen van een niet-reanimeren penning.

## Let op!

Als u zelf niet in staat bent om te beslissen over wel of geen reanimatie dan beslist de wettelijke vertegenwoordiger hierover. Dit is in de eerste plaats uw echtgenoot of echtgenote, in tweede plaats zijn dat uw kinderen en in

derde plaats broers of zussen. De arts kan in de gevallen dat het medisch zinloos is om te reanimeren beslissen dat reanimatie niet geoorloofd is.

## Zorg rond het levenseinde

U kunt in uw cliëntdossier al uw wensen rond ziekte en overlijden vastleggen. Op die manier weet u zeker dat we uw wensen volgen. We nemen deze wensen op als onderdeel van uw zorgleefplan. Wij adviseren u te zorgen voor een begrafenisregeling en voor een gemachtigde die de uitvoering van de begrafenis en de afhandeling van uw verblijf in Sint Jacob op zich wil nemen. U kunt hiervoor het nabestaandendossier gebruiken wat u van ons heeft ontvangen.

## »»» Veiligheid

In geval van nood belt u met

**112**

Op sommige locaties moet er, omdat het telefoonverkeer via een centrale loopt, een 0 voor gedraaid worden.

**0 - 112**

### **Brandalarm en bedrijfshulpverlening**

Iedere locatie beschikt over een Brand Meld Installatie, die direct staat doorgeschakeld naar de brandweer. Bij een brandmelding hoort u meestal geen alarmsignaal maar komt de melding binnen op de mobiele telefoon van het daarvoor aangewezen personeel op uw locatie. Zij gaan vervolgens direct naar de plaats van de melding om hulp te verlenen.

Dit zijn bedrijfshulpverleners, die op elke locatie dagelijks aanwezig zijn. Zij zijn opgeleid in EHBO, brandbestrijding en ontruimen.

Om de kans op brand zoveel mogelijk te beperken hebben we speciale maatregelen genomen. Zo zijn alle appartementen en andere ruimtes voorzien van rookmelders of thermische melders. Op iedere afdeling hangen brandblussers en brandslanghaspels. Vluchtroutes

zijn door het hele pand duidelijk met groene bordjes aangegeven en zijn als plattegronden zichtbaar op verschillende plekken in de gangen.

Op last van de brandweer mag u uit veiligheidsoverwegingen géén kaarsen, waxinelichtjes of olielampen in uw appartement branden en mag er in bed niet worden gerookt. Voor uw eigen veiligheid en die van uw medebewoners is het van groot belang dat de gangen, vluchtwegen en deuren vrij zijn en niet geblokkeerd worden door rollators, rolstoelen en scootmobiel.

### **Halsalarm**

Voor sommige cliënten is het veiliger om een alarmknop onder handbereik te hebben. Speciaal voor hen hebben we draadloze alarmen. Hulp invoeren gaat simpel door de knop op het alarm in te drukken. U kunt dit halsalarm aanvragen via de zorgbegeleider. Als u op medische gronden in aanmerking komt voor een halsalarm zijn hier geen kosten aan verbonden.

Als u om andere redenen kiest voor een halsalarm moet u er wel voor betalen. Het tarief kunt u terugvinden in de tarievenlijst. De halsalarmen zijn verbonden aan de oproepunit in uw

appartement en werken dus niet in andere ruimtes.

### **Injectienaaldenbox**

Gebruikte injectienaalden moeten in een naaldenbox verzameld worden. U krijgt zo'n box van een medewerker van de zorgdienst. Volle naaldenboxen levert u ook weer bij een medewerker van de zorgdienst in.

### **Medicijnen**

Gebruikt u medicijnen? Bespreek het gebruik en de levering hiervan dan met uw coördinerend verzorgende. Hoewel we er zorgvuldig mee omgaan kan het gebeuren dat er iets fout gaat met uw medicijnen. In dat geval stellen wij u daar direct van op de hoogte. We vertellen u wat er precies aan de hand is en welke maatregelen we nemen om ervoor te zorgen dat dezelfde fout niet nog een keer gemaakt wordt.

### **Rolstoelen en rollators**

Voor uw en onze veiligheid is het erg belangrijk dat de gangen in het woonzorgcentrum vrij zijn en niet geblokkeerd worden door rollators en rolstoelen. We vragen u dan ook uw rollator of rolstoel in uw appartement te houden. Dit is op voorschrift van de brandweer.

### **Scootmobiel**

Wij doen ons best u de mogelijkheid te geven uw scootmobiel zo dicht mogelijk bij uw appartement te parkeren. Dit gaat in overleg met de huismeester. We houden hierbij rekening met de voorschriften van de brandweer. Zolang er geen centrale scootmobiel parkeermogelijkheden zijn, staat de brandweer toe dat de scootmobiel op de gangen staan. We vragen u wel rekening te houden met andere cliënten.

### **Tips van de politie**

Ouderen zijn regelmatig het doelwit van oplichters of andere criminelen. Dat is natuurlijk heel vervelend. Daarom hebben we tips van de politie verzameld die u helpen op uw hoede te zijn. Een gewaarschuwd mens telt immers voor twee.

- Geef nooit uw pincode of waardevolle spullen af.
- Ga nooit in op afspraken aan de deur.
- Bewaar uw pincode en uw pinpas altijd apart.
- Vraag altijd om een identiteitsbewijs als er een vreemd iemand aan uw deur komt. Controleer het ook goed want er zijn mensen die een vals identiteitsbewijs gebruiken.

- Let goed op in de buurt van vreemden. Zeg dat u het bedrijf van die persoon even wilt bellen om te controleren of het verhaal klopt. Laat de persoon aan de deur niet binnen. Bent u geïnteresseerd in datgene wat die persoon te bieden heeft, maak dan een nieuwe afspraak en zeg dat u naar dat bedrijf toe komt. Gebruik de tussentijd om de organisatie te controleren en vertel uw familie wat u van plan bent.
- Laat een onbekende klusjesman of tuinman die vraagt om geld nooit binnen en geef ze niets.
- Onthoud dat een medewerker van een bank, een verzekeringsmaatschappij of de thuiszorg nooit onaangekondigd bij u langskomt voor financiële zaken. Zij maken altijd eerst een afspraak.
- Zorg ervoor dat het saldo op uw lopende rekening niet te hoog is. Verlaag de limiet van het bedrag dat u dagelijks op mag nemen als dat mogelijk is. Zorg ervoor dat u niet rood mag staan. Al deze maatregelen zorgen ervoor dat de schade beperkt blijft in het geval er toch iemand met uw pinpas vandoor gaat.
- Doe wanneer u iets overkomt altijd aangifte bij de politie. Is er iemand aan de deur gekomen die u niet vertrouwt, meldt het bij de zorgmedewerker, de politie of bij de receptie.

### Vallen

Hoewel we er alles aan doen om het te voorkomen kan het gebeuren dat u valt. In dat geval onderzoeken we wat er is gebeurd. De uitslag van dit onderzoek bespreken we met u. Indien nodig worden er maatregelen genomen om te zorgen dat het niet nogmaals gebeurt.

### Verzekeringen

Sint Jacob heeft collectieve WA-, opstal-, glas- en inboedelverzekering afgesloten voor de cliënten. De inboedelverzekering dekt brand- en diefstalschade. Voor geld, kostbaarheden, gehoorapparaten, brillen en gebitsprothesen dient u zich zelf te verzekeren.

De maximaal verzekerde waarde is € 10.000,- per gebeurtenis met een eigen risico van € 125,-. Heeft uw inboedel een hogere waarde dan vragen wij u een aanvullende verzekering af te sluiten. De verzekeringsmaatschappij keert alleen uit als er braaksporen zichtbaar zijn.

Voor de collectieve WA-verzekering geldt dat de verzekerde waarde maximaal € 1.250.000,- per geval per verzekeringsjaar is zonder eigen risico. De verzekering heeft een werelddekking.

### Let op!

Schade aan uw elektrische rolstoel of scootmobiel valt niet onder deze verzekering.

### Samenwerking

Sint Jacob werkt samen met onderstaande organisaties:

- De brancheorganisatie voor de VVT-sector: ActiZ.
- Het regionale samenwerkingsverband Vereniging Bedrijfstak Zorg
- De Commissie Ouderenzorg Religieuzen (COR).
- Reliëf: een landelijk samenwerkingsverband van christelijke zorgaanbieders.
- De woonzorgalliantie Corona.
- Met het VU Medisch Centrum, afdeling verpleeghuisgeneeskunde.
- Wijkgerichte zorg.
- Vilans, kenniscentrum voor de langdurige zorg.
- GGZ inGeest.
- Home Instead.
- Perspekt: keurmerk in de zorg.
- LOC: Landelijke Organisatie Cliënten.
- Naast genoemde verbanden werkt Stichting Sint Jacob samen met andere zorgaanbieders (op het gebied van ziekenhuis-, ouderen- en gehandicaptenzorg), welzijnsorganisaties en woningbouwverenigingen in concrete projecten op het terrein van ketenzorg, welzijnswerk voor ouderen en bouwinitiatieven.