

Woonwijzer

praktische informatie over het wonen bij Topaz



Topaz
Het hele leven telt

Inhoud

Inleiding	3	6.8. Toegang tot de locatie	15
U bent van harte welkom!	3		
1. Zorg	4	7. Algemene zaken	16
1.1. Het hele leven telt	4	7.1. Inschrijving gemeente	16
1.2. Mantelzorg	4	7.2. Legitimatie	16
1.3. Vastleggen afspraken	5	7.3. Onafhankelijke cliëntondersteuning	17
1.4. Eerstverantwoordelijk zorgmedewerker en regiebehandelaar	5	7.4. Wilsverklaring	17
1.5. Waarneming artsen avond/weekend	5	7.5. Leegruimen kamer na overlijden	18
1.6. Geestelijke verzorging	5	8. Vertegenwoordiging en contactpersonen	19
1.7. Mondzorg	5	8.1. Vertegenwoordiger	19
1.8. Medicijnen	6	8.2. Contactpersoon	21
1.9. Vaccinaties	6	9. Rechten en plichten van u en van ons	22
1.10. (On)vrijwillige zorg	6		
1.11. Reanimatie	6	10. Financiële zaken	23
1.12. Zorg rond het levenseinde	7	10.1. Wet langdurige zorg (Wlz) en vergoedingen	23
2. Activiteiten	8	10.2. Vergoedingen mobiliteit	23
		10.3. Verzekeringen en schade	24
3. Voorzieningen en dienstverlening	10	11. Veiligheid	25
3.1. Voorzieningen	10	11.1. Melding Incidenten Cliënten (MIC)	25
3.2. Maaltijden	10	11.2. Veilig zorgrelatie	25
3.3. Kleding- en wasverzorging	10	11.3. Brandveiligheid	25
3.4. Schoonmaak	10	12. Klachtenregeling en klachtenfunctionaris	26
3.5. Duinbussen	10	12.1. Algemene klachtenregeling	26
3.6. Wifi	10	12.2. Klachtenregeling Wet zorg en dwang (Wzd)	27
4. Cliëntenraad	11	12.3. Over de klachtenregeling	28
4.1. Cliëntenraad van de locatie	11	13. Privacy	29
4.2. Centrale cliëntenraad	11	13.1. Privacyverklaring	29
5. Informatievoorziening	12	14. Vrienden van Topaz	30
5.1. Cliëntportaal	12	14.1. Meer informatie over de Stichting	30
5.2. Nieuwsbrief	12	15. Belangrijke adressen	31
5.3. Website Topaz	12	Centraal Administratie Kantoor (CAK)	31
6. Huisregels	13	Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)	31
6.1. Rookvrij	14	Cliënt Service Bureau (CSB) Topaz	31
6.2. Alcoholische dranken en verdovende middelen	14	Zorgkantoor	31
6.3. Verbaal en fysiek geweld	14		
6.4. Fotografie en film	15		
6.5. Geven, handelen, ruilen en lenen	15		
6.6. Huisdieren	15		
6.7. Privébezittingen	15		
2			



Inleiding

Voor u ligt de woonwijzer van Topaz. Met deze woonwijzer informeren wij u over die onderwerpen die van belang zijn wanneer u bij ons komt wonen, zoals onze werkwijze en regelingen. Daarnaast vindt u in de locatiebrochures en op [Topaz.nl](https://www.topaz.nl) alles wat u wilt weten over de verschillende locaties van Topaz en onze zorgdiensten en expertise.

U bent van harte welkom!

Onze medewerkers en vrijwilligers heten u graag welkom in een van onze woonlocaties. Topaz heeft acht woonlocaties en één revalidatielocatie. Voor u en uw vertegenwoordiger ligt een welkomstmap klaar, vol met

praktische informatie zoals handige telefoonnummers, een overzicht van wie u van dienst kan zijn en van welke voorzieningen u gebruik kunt maken.



1. Zorg

1.1. Het hele leven telt

Ons motto is: het hele leven telt. Of u nu definitief bij ons woont, tijdelijk revalideert of thuis extra ondersteuning krijgt, we kijken altijd verder dan de zorgvraag van dat moment. We zijn geïnteresseerd in uw hele verhaal, uw complete levensgeschiedenis. Alleen op deze manier, als we weten wie u

bent en waar u blij en gelukkig van wordt, kunnen we u de zorg bieden die bij u past.

1.2. Mantelzorg

De zorg of ondersteuning die u van uw partner en/of familieleden en vrienden ontvangt, is heel waardevol. Uw mantelzorger kent u goed en samen weet u

uit ervaring wat goed voor u werkt. Uw partner, familieleden en/of vrienden kunnen er op verschillende manieren aan bijdragen dat u de dag als plezierig ervaart. Door bijvoorbeeld een wandeling te maken, samen een film te kijken, te blijven slapen, te helpen bij de maaltijd, de krant met u te lezen, te helpen bij de dagelijkse verzorging en meer. Wij stemmen graag met u en uw mantelzorgers af wat zij kunnen blijven doen in aanvulling op onze zorg en begeleiding.

1.3. Vastleggen afspraken

De afspraken over zorg en behandeling die wij met u persoonlijk maken, leggen we vast in uw cliëntplan. Hierin registreren we ook hoe we de zorg leveren en welke zorg specifiek voor u nodig is. Ons uitgangspunt is dat de zorg en behandeling zo goed mogelijk passen bij uw persoonlijke situatie, wensen en behoeften. In uw cliëntplan maken we de zorg dus echt op maat. Het cliëntplan wordt regelmatig samen met u en/of uw vertegenwoordiger geëvalueerd. Indien nodig passen wij tussentijds het cliëntplan aan. Dit doen we altijd in overleg met u en/of uw wettelijk vertegenwoordiger.

1.4. Eerstverantwoordelijk zorgmedewerker en regiebehandelaar

Op de afdeling krijgt u te maken met verschillende zorgmedewerkers in de dagelijkse zorgverlening. Eén zorgmedewerker houdt het overzicht over uw zorg. Dit is uw eerstverantwoordelijke zorgmedewerker. De eerstverantwoordelijke is voor u en uw naasten het eerste aanspreekpunt. De behandeling die u nodig heeft wordt gecoördineerd door de regiebehandelaar.

- De regiebehandelaar is binnen Topaz uw specialist ouderengeneeskunde, verpleegkundig specialist of physi-

cian assistant. De regiebehandelaar is degene die alle behandeling coördineert en de continuïteit en samenhang bewaakt. De regiebehandelaar houdt in de gaten wat u nodig heeft en roept zo nodig andere deskundige behandelaren in consult.

- Uw eerstverantwoordelijke zorgmedewerker en uw regiebehandelaar werken nauw samen. Zij ondersteunen u bij het opstellen en evalueren van uw cliëntplan. Wanneer u bij ons komt wonen krijgt u te horen wie uw eerstverantwoordelijke zorgmedewerker is en wie uw regiebehandelaar is.

1.5. Waarneming artsen avond/weekend

In avonden en weekenden zorgen artsen van Gericall voor de noodzakelijke medische zorg. Deze artsen zijn ingehuurd door Topaz. Dit kan betekenen dat u te maken kan krijgen met een onbekende arts. De Gericall arts heeft voor de waarneming toegang tot uw dossier.

1.6. Geestelijke verzorging

Geestelijk verzorgers bieden u begeleiding bij zingeving, religie en spiritualiteit. Daarnaast zijn zij een klankbord voor levensvragen. Elke locatie heeft een geestelijk verzorger in dienst van Topaz. Als u contact wilt hebben met een geestelijk verzorger van een ander specifiek geloof, dan is dat mogelijk. In veel Topaz locaties organiseren we diensten en in aantal locaties is een stiltecentrum.

1.7. Mondzorg

Een goede mondgezondheid is op iedere leeftijd van belang. Naast een goede dagelijkse mondverzorging is regelmatige controle door tandarts en/of mondhygiënist belangrijk. Dit geldt ook voor mensen met een

(volledige) prothese. De controle door tandarts en/of mondhygiënist kan via Topaz geregeld worden. Topaz heeft hiervoor tandartsen en mondhygiënisten aan zich verbonden. U kunt dit ook via een eigen tandarts regelen. De kosten van de tandarts, mondhygiënist of tandprotheticus worden vergoed via de Wet langdurige zorg (Wlz).

1.8. Medicijnen

De kosten van medicatie worden vergoed via de Wet langdurige zorg (Wlz). Het is mogelijk dat u medicijnen van een ander merk krijgt voorgeschreven dan u thuis gewend was te gebruiken. Dit heeft te maken met de vergoeding van de kosten via de Wlz. Deze medicatie heeft wel dezelfde werking.

1.9. Vaccinaties

We streven ernaar om alle bewoners te vaccineren tegen influenza, oftewel griep, en COVID-19. Deze vaccinatie vindt jaarlijks in het najaar plaats. Met u of met uw wettelijk vertegenwoordiger bespreken wij of vaccinatie gewenst is. De afspraken hierover leggen wij vast in uw cliëntplan.

1.10. (On)vrijwillige zorg

1.10.1. Vrijheidsbeperkende maatregelen

Binnen Topaz streven we ernaar dat bewoners zoveel mogelijk eigen regie en vrijheid hebben. Desondanks zijn we soms genoodzaakt onvrijwillige zorg toe te passen, wanneer iemand een gevaar vormt voor zichzelf of voor anderen. Onvrijwillige zorg is zorg waar de cliënt of de vertegenwoordiger niet mee instemt. Voorbeelden hiervan zijn wonen op een gesloten afdeling of het dragen van een plukpak.

Onvrijwillige zorg toepassen kan alleen als wij binnen de grenzen van de Wet zorg en dwang blijven. Dit betekent dat

wij onvrijwillige zorg enkel kunnen toepassen bij bewoners met:

- Dementie,
- De ziekte van Huntington,
- Het syndroom van Korsakov,
- Een gerontopsychiatrische ziekte.

En als:

- Zich anders ernstig nadeel voordoet;
- Er geen goed alternatief is;
- Wij een zorgvuldige afweging maken die we periodiek evalueren en regelmatig toetsen of de onvrijwillige zorg nog nodig is of bijgesteld of gestopt kan worden.

Topaz betreft de vertegenwoordiger bij de keuze om onvrijwillige zorg in te zetten. Een vertegenwoordiger heeft het recht om volledig en begrijpelijk geïnformeerd te worden. Gezamenlijk proberen we tot de beste zorg te komen.

In hoofdstuk 12.2. leest u meer over de Wet zorg en dwang.

1.10.2. Domotica

Alle locaties van Topaz beschikken over domotica met als doel de vrijheid, veiligheid en het welzijn van de u en uw medebewoners te waarborgen. Voorbeelden hiervan zijn locatiebepaling, dwaaldetectie en persoonsalarmering. Er kan sprake zijn van actieve alarmering waarbij een bewoner op een knop drukt, of passieve alarmering waarbij een val wordt gedetecteerd. Domotica in de zorg wordt ook wel zorgtechnologie genoemd.

1.11. Reanimatie

In acute situaties kan het nodig zijn dat u gereanimeerd moet worden. Binnen Topaz is de afspraak dat we u gaan reanimeren als dit nodig is, tenzij u in het cliëntdossier heeft laten vastleggen dat u niet gereanimeerd wilt worden. Wij willen u vragen om uw wensen

over reanimatie te bespreken met uw regiebehandelaar en deze in ons cliënt-dossier te laten vastleggen. Ook willen wij u vragen dit met uw naasten te delen zodat zij hier ook van op de hoogte zijn.

1.12. Zorg rond het levenseinde

Als genezing niet (meer) mogelijk is, begint de palliatieve fase. Omdat iemand niet meer kan genezen en nog wel een (lange) tijd met deze ziekte leeft, is het doel van zorg, welzijn en behandeling om de kwaliteit van leven te behouden en als het kan te verbeteren. Uiteindelijk gaat deze zorgverlening over in het bieden van optimale zorg rondom het stervensproces. We gaan met u en/ of uw naasten (regelmatig) in gesprek over wat uw wensen en behoeften zijn en leggen dat

vast in uw cliëntplan. Er is op internet veel informatie beschikbaar over de onderwerpen wilsverklaring en euthanasie. U kunt de websites Rijksoverheid.nl, Thuisarts.nl en Patiëntenfederatie.nl raadplegen door daar het onderwerp van uw keuze in de zoekfunctie in te voeren. Informatie over uw wilsverklaring vindt u in hoofdstuk 7.4.

1.12.1. Euthanasiebeleid

Binnen Topaz wordt uw wens centraal gesteld en daarmee is ook een eventuele euthanasiewens bespreekbaar. Afhankelijk van de situatie kan een euthanasiewens gehonoreerd worden, uiteraard binnen de kaders van de wet. Wilt u hier meer over weten, neem dan contact op met uw regiebehandelaar.





2. Activiteiten

Op onze locaties organiseren wij vaste en eenmalige activiteiten, waar u als bewoner aan kunt deelnemen. Het aanbod is zeer divers; van bingo tot muziekoptredens, van varen met de Zuydtwijckboot tot geheugentraining. Ook vieren wij nationale en regionale feestdagen/evenementen. Wij organiseren ook individuele activiteiten. U kunt zelf aangeven wat u leuk vindt. Zorgmedewerkers, activiteitenbegeleiders en vrijwilligers begeleiden deze activiteiten.

Elke maand ontvangt u een activiteiten-overzicht waarin u precies kunt zien welke activiteiten er de komende maand zijn. U bepaalt zelf of u hieraan wilt deelnemen.

We kunnen ook activiteiten op maat voor u organiseren. Vindt u het bijvoorbeeld leuk om naar het strand te gaan of te gaan winkelen? Geef dit aan bij de activiteitenbegeleider van uw afdeling. Mantelzorgers, familie en vrienden zijn bij alle activiteiten welkom om te helpen of mee te doen.



**Elke Topaz
locatie heeft
een eigen
karakter en
eigen
voorzieningen**

3. Voorzieningen en dienstverlening

3.1. Voorzieningen

Elke Topaz locatie heeft een eigen karakter en eigen voorzieningen. Alle locaties hebben een gastvrije ontvangstruimte en/of restaurant en een recreatieruimte. Ook hebben veel locaties een winkel, bibliotheek, tuin, kapsalon, pedicure/ schoonheidsspecialiste en andere voorzieningen voor bewoners en familie/mantelzorgers. In de welkommap en locatiebrochure leest u er meer over en op www.topaz.nl kunt u ook foto's en filmpjes bekijken.

3.2. Maaltijden

Eten en drinken maken een belangrijk deel uit van de dag. Wij serveren u drie keer per dag een maaltijd, twee keer brood en één keer een vers bereide warme maaltijd. Op aanvraag kunnen wij vegetarische of halal maaltijden serveren. Wij houden uiteraard rekening met diëten (bijv. lactosebeperkt, glutenvrij, natriumbepaald, allergeenvrij).

3.3. Kleding- en wasverzorging

Als bewoner van Topaz kunt u gebruikmaken van 'Mijn Waslijn'. Dit is een persoonlijke wasservice van CleanLease, speciaal ontwikkeld voor bewoners van zorginstellingen. CleanLease neemt de zorg voor uw was volledig uit handen. De kosten voor het wassen brengt CleanLease maandelijks bij u in rekening op basis van werkelijke kosten tot een maximumbedrag per maand. De waskosten per kledingstuk vindt u

in de prijslijst in de Welkommap.

Als wasgoed zoekraakt, kunt u met CleanLease contact opnemen via diens klantenservice:

- Telefoonnummer: 088 400 2704
- E-mail: klantenservice.zoetermeer@cleanlease.nl

3.4. Schoonmaak

Wij maken uw kamer/ appartement en ook de algemene ruimtes in de locatie wekelijks schoon.

3.5. Duinbussen

De stichting Duinbus bestaat sinds 1979 en heeft als doel aangepaste personenbussen beschikbaar te stellen ten behoeve van cliënten van Topaz. We gebruiken de bussen voor uitjes van bewoners van Topaz en voor het vervoer van de bezoekers van de dagbehandeling. U kunt de stichting Duinbus financieel ondersteunen door middel van een donatie, de contactgegevens vindt u op de website Topaz.nl.

3.6. Wifi

Op alle Topaz locaties is wifi aanwezig voor bewoners en bezoekers. Het wachtwoord ontvangt u bij uw aankomst. U kunt vrij gebruik maken van de Wifi van Topaz.



4. Cliëntenraad

4.1. Cliëntenraad van de locatie

Elke locatie van Topaz heeft een onafhankelijke cliëntenraad. De cliëntenraad zorgt ervoor dat de belangen van de cliënten goed worden vertegenwoordigd en zet zich in om de kwaliteit van zorg constant te verbeteren. Ze geven gevraagd en ongevraagd advies aan de leiding van Topaz over allerlei onderwerpen die belangrijk zijn voor de cliënten.

Bewoners, familieleden van bewoners en externe leden kunnen lid worden van de cliëntenraad door zich kandidaat te stellen.

De belangrijkste taken van de cliëntenraden zijn:

1. Behartigen van de collectieve belangen van de cliënten van de locatie.
2. Bewaken van de kwaliteit van zorg en dienstverlening en voorstellen doen ter verbetering.

3. Toezien op het beleid rond de klachtenregeling.
4. Adviseren bij het algemeen beleid voor het toelaten en beëindigen van zorg aan cliënten.

4.2. Centrale cliëntenraad

In de centrale cliëntenraad (CCR) worden (strategische) onderwerpen besproken die alle of meerdere locaties van Topaz betreffen. De raad bestaat uit leden van de lokale cliëntenraden en twee externe, onafhankelijke leden.

De CCR is een belangrijke gesprekspartner voor de raad van bestuur en kan advies geven over allerlei onderwerpen die belangrijk zijn voor de cliënten. Op de website Topaz.nl vindt u de contactgegevens van de CCR en de cliëntenraden per locatie.

5. Informatievoorziening

5.1. Cliëntportaal

U heeft recht op inzage in uw dossier. Daarvoor kunt u of uw vertegenwoordiger het digitale cliëntportaal gebruiken. Staat de informatie niet in het cliëntportaal of kunt u er niet in, dan kunt u de eerstverantwoordelijke zorgmedewerker vragen om inzage te verschaffen.

5.2. Nieuwsbrief

Om u op de hoogte te houden van de gebeurtenissen en activiteiten ontvangt u regelmatig een nieuwsbrief van uw locatie. U of uw naaste kan de nieuwsbrief ook per e-mail ontvangen. Als u

dit wenst, geef dan uw e-mailadres door aan het secretariaat van de locatie.

5.3. Website Topaz

Wilt u iets weten over Topaz, de locaties van Topaz of over onze zorg- en dienstverlening, kijkt u dan op de website: Topaz.nl. U vindt ook vergelijkende informatie over Topaz op Zorgkaartnederland.nl, de website van de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF), en op Kiesvoorjezorg.nl.





6. Huisregels

Op de Topaz locaties verblijven kwetsbare bewoners. Om hen een fijne woon- en leefomgeving te bieden, streeft Topaz naar respect voor ieders persoonlijke levensstijl én respect voor de gemeenschap. Om de fijne leefomgeving waar te maken, hebben wij enkele regels opgesteld. Deze gelden voor zowel bewoners, medewerkers en vrijwilligers als bezoekers en voor alle (gezamenlijke) ruimtes.

6.1. Rookvrij

De locaties van Topaz zijn rookvrij. Roken is alleen toegestaan als u hier langdurig woont. U mag alleen roken op de daarvoor aangewezen buitenplaatsen.

6.2. Alcoholische dranken en verdovende middelen

6.2.1. Alcohol

Op verzoek kan er alcohol worden geschonken voor u en uw bezoekers. Als daar aanleiding toe is kunnen er afspraken worden gemaakt met betrekking tot uw alcoholgebruik. Dit gaat in samenspraak met u en/of uw wettelijk vertegenwoordiger. Afspraken hierover leggen wij vast in het cliëntplan. Bij overlast, veroorzaakt door alcoholgebruik van bezoekers, gaat Topaz over tot het nemen van passende maatregelen.

6.2.2. Verdovende middelen

Het bezitten van, handelen in en gebruiken van harddrugs en andere verdovende middelen is verboden. Bezit en gebruik van softdrugs is

slechts toegestaan binnen de wettelijke grenzen, mits het de behandeling niet in de weg staat.

6.3. Verbaal en fysiek geweld

We vinden het belangrijk dat iedereen zich veilig voelt bij ons. Daarom vragen wij bewoners, bezoekers, medewerkers en vrijwilligers geen wapens of andere voorwerpen die gevaarlijk kunnen zijn voor anderen bij zich te dragen. Verbaal geweld zoals schelden, beledigen en discrimineren, en fysiek geweld zoals slaan, spugen, seksuele intimidatie, vastpakken en bedreigen, door bewoners, bezoekers, medewerkers en vrijwilligers, accepteren wij niet. Bij verbaal of fysiek geweld door bewoners houden wij uiteraard rekening met het feit dat hier een medische oorzaak aan ten grondslag kan liggen. Bij ongewenst gedrag zal Topaz passende maatregelen nemen. Bijvoorbeeld een bezoekenregeling of een locatieverbod.

Bij bedreiging, diefstal en vandalisme doen wij aangifte bij de politie.



6.4. Fotografie en film

6.4.1. Toestemming

Bij Topaz hechten we veel waarde aan de privacy en het welzijn van onze bewoners. Daarom vragen we altijd toestemming voordat we beeldmateriaal gebruiken. Dit geldt zowel voor foto's, video's als films die door Topaz worden gemaakt, evenals voor verzoeken van derden. We gaan hier altijd zorgvuldig mee om. Voor het gebruik van beeldmateriaal buiten Topaz, zoals op onze website of in flyers, vragen we schriftelijke toestemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger. Voor intern gebruik, zoals in onze nieuwsbrief of op ons intranet, vragen we mondelinge toestemming. U of uw vertegenwoordiger kan deze toestemming te allen tijde intrekken.

6.4.2. Wees terughoudend bij maken en delen van beeldmateriaal

Hoewel er soms expliciet toestemming wordt gegeven voor het gebruik van beeldmateriaal, vragen we medewerkers en bezoekers om terughoudend te zijn met het delen van deze beelden via sociale media, in het belang van onze bewoners. Wees altijd zorgvuldig en respectvol, en maak en verspreid niet ongevraagd foto's van bewoners én medewerkers zonder hun expliciete toestemming.

6.5. Geven, handelen, ruilen en lenen

6.5.1. Met medewerkers en vrijwilligers

Het is voor medewerkers en vrijwilligers van Topaz niet toegestaan om cadeaus of geld aan te nemen van bewoners van Topaz. Wilt u toch iets geven? Een traktatie voor de afdeling wordt zeker gewaardeerd.

6.5.2. Met andere bewoners

U bent vrij om geld of spullen van medebewoners te lenen of aan hen uit te lenen, evenals om onderling spullen te ruilen of weg te geven. Wij adviseren u om hier voorzichtig mee om te gaan.

6.6. Huisdieren

Over de wens tot het houden van een huisdier kunt u overleggen met de teamleider van uw afdeling. Als het op de betreffende afdeling mogelijk is, dan is het wel noodzakelijk dat u zelf voor het dier kunt zorgen en vragen wij u erop te letten dat uw medebewoners geen last hebben van het dier. Als uw dier schade aanricht, bent u zelf verantwoordelijk.

6.7. Privébezittingen

Uiteraard kunt u privébezittingen meenemen wanneer u bij Topaz komt wonen. Het is belangrijk dat u uw spullen merkt, zoals een bril of andere belangrijke spullen. We adviseren u om waardevolle bezittingen niet mee te nemen. Het is niet mogelijk om aan Topaz waardevolle spullen in bewaring te geven. Geef medewerkers niet uw pinpas in bewaring en bewaar geen waardevolle spullen op uw kamer/appartement. Als er sprake is van vermissingen of schade, verwijzen wij voor meer uitleg over verzekeringen naar paragraaf 10.3.2. Collectieve aansprakelijkheids- en inboedelverzekering'.

6.8. Toegang tot de locatie

Topaz hanteert geen bezoektijden, u kunt op alle dagen van de week bezoek ontvangen. In de avond en nacht is de buitendeur gesloten om veiligheidsredenen. U of uw naaste kan dan aanbellen en een medewerker doet dan de deur (op afstand) open.

7. Algemene zaken

7.1. Inschrijving gemeente

Komt u op een Topaz-locatie wonen? Dan dient u zelf uw adreswijziging door te geven aan de gemeente waar u gaat wonen (ongeacht uit welke gemeente u komt). Hierbij is een kopie van een geldig identiteitsbewijs en bewijs van inschrijving van het CSB (cliënt servicebureau van Topaz) nodig. U ontvangt van de gemeente een bevestiging dat de adreswijziging is doorgevoerd.

Wanneer uw adres is gewijzigd, gaat ook uw post naar dit adres. Mocht u dit niet wensen dan kunt u ook een postadres doorgeven bij de gemeente.

7.2. Legitimatie

Topaz is wettelijk verplicht u te vragen zich te legitimeren voordat u bij ons komt wonen. U dient gedurende de looptijd van uw verblijf in het bezit te zijn van een geldige legitimatie.



7.3. Onafhankelijke cliëntondersteuning

Heeft u een Wlz-indicatie gekregen en heeft u vragen over de keuze voor een zorgaanbieder of zorgvorm? Of ontvangt u al zorg en heeft u vragen over de afspraken met Topaz? Het Cliënt Service Bureau staat u graag te woord. De contactgegevens van het CSB vindt u achter in deze brochure, Als het gaat om uw recht op zorg en dienstverlening, kunt u ook een onafhankelijke cliëntondersteuner inschakelen. U kunt terecht bij Zorgbelang Zuid Holland (088 929 40 40); website: Zorgbelang-zuidholland.nl voor informatie, advies, algemene ondersteuning en bemiddeling.

7.4. Wilsverklaring

Een wilsverklaring is een schriftelijk document dat u opstelt met daarin uw wensen rondom behandeling of levenseinde. Deze verklaring wordt gebruikt als u zelf geen beslissingen meer kunt nemen.

Een aantal voorbeelden van wensen die in een wilsverklaring kunnen worden opgenomen:

- Afzien of staken van behandeling (behandelverbod) bijvoorbeeld bloedtransfusie, operatie, gebruik van antibiotica of morfine;
- Wel of niet reanimeren;
- Wel of geen sondevoeding;
- Wel of niet opgenomen worden in het ziekenhuis;
- Palliatieve sedatie;
- Euthanasie;
- Doneren van organen;
- Wie voor u mag beslissen als u dat zelf niet meer kunt.

Als in uw wilsverklaring staat dat u een bepaalde behandeling of zorg niet wilt, moet dat gerespecteerd worden.

Een wilsverklaring waarin u de arts vraagt om een bepaalde behandeling



of zorg wel te geven is dat een verzoek wat de arts kan respecteren, maar niet verplicht is uit te voeren.

Als u een wilsverklaring heeft, is het belangrijk deze te delen met uw regiebehandelaar. Uw wilsverklaring nemen wij op in uw cliëntdossier. U kunt uw wensen altijd opnieuw bespreken met uw regiebehandelaar.

7.5. Leegruimen kamer na overlijden

Voor het leeghalen van de kamer na overlijden geldt de wettelijke termijn van 7 dagen. Als het in kortere tijd lukt, dan stellen wij dat zeer op prijs, met de gedachte dat wij andere mensen die thuis in nood verkeren snel aan een plek kunnen helpen. De standaardregels rondom het leeghalen van een kamer staan in de Algemene Voorwaarden van Topaz. U kunt de Algemene Voorwaarden downloaden van onze website: Topaz.nl/algemene-voorwaarden.

Het kan zijn dat het leeghalen van de kamer door omstandigheden voor u niet binnen de wettelijke termijn haalbaar is. Wij verzoeken u vriendelijk dit te bespreken met de teamleider.



**Het leven
is te kostbaar
om afgeraffeld
te worden.**

8. Vertegenwoordiging en contactpersonen

U heeft altijd het recht om zelf beslissingen te nemen over uw zorg. Maar soms kan het gebeuren dat u een beslissing niet goed begrijpt. In dat geval kunt u die beslissing niet zorgvuldig nemen, en bent u wilsonbekwaam ter zake. Dan neemt uw vertegenwoordiger die beslissing voor u.

8.1. Vertegenwoordiger

Uw vertegenwoordiger kan bijvoorbeeld uw partner of een familielid zijn. Soms wijst de rechter een vertegenwoordiger aan. Een vertegenwoordiger moet altijd rekening houden met uw wensen en ideeën, en moet – als dat kan – met u overleggen. U mag zoveel mogelijk zelf bepalen wie uw vertegenwoordiger is. Als u dat niet (meer) zelf kunt regelen, dan kan een naaste, een zorgmedewerker of uw regiebehandelaar dit met u of namens u doen. Voor onze medewerkers is het belangrijk om

te weten wie uw vertegenwoordiger is. Zo weten zij wie ze mogen informeren en met wie ze belangrijke zaken kunnen bespreken. Daarom wordt dit vastgelegd in uw cliëntdossier.

8.1.1. Gegevens vertegenwoordiger wijzigen

Als de gegevens van uw vertegenwoordiger wijzigen vragen wij u om dit door te geven aan uw eerstverantwoordelijk zorgmedewerker. Dit geldt ook voor tijdelijke wijzigingen, bijvoorbeeld als uw vertegenwoordiger met vakantie is.



8.1.2. Uw vertegenwoordiger kiezen

U kunt ervoor kiezen dat uw partner of een familielid in de 1e of 2e graad (kind, kleinkind, broer, zus, vader, moeder, grootouder) uw vertegenwoordiger is. In dat geval kunt u diegene vragen of hij/ zij dat wil doen. Dit geeft u door aan de eerstverantwoordelijke zorgmedewerker die het opschrijft in uw cliëntdossier. Verder hoeft u dan niets te regelen.

Als u iemand anders wilt kiezen, bijvoorbeeld een vriendin, neef of tante en diegene wil uw vertegenwoordiger zijn, dan kunt u diegene schriftelijk machtigen. Er zijn twee manieren om dat te doen:

1. Opschrijven dat u iemand aanwijst als uw vertegenwoordiger.
2. De notaris vragen om samen een levenstestament te maken. Deze schriftelijke machtiging moeten wij opnemen in uw cliëntdossier en ontvangen we daarom graag van u.

8.1.3. Toekomstig vertegenwoordiger kiezen

Ook als u nu nog alles zelf kunt beslissen, is het verstandig om alvast na te denken over wie u als vertegenwoordiger wilt. Bespreek dit met die persoon en laat een zorgmedewerker het opnemen in uw dossier – voor het geval dat het in de toekomst nodig is.



8.1.4. Vertegenwoordiger via de rechter

Als u niemand heeft die u kan vertegenwoordigen, kunt u de rechter vragen om iemand te zoeken. Dat kan een vrijwilliger zijn via stichting Mentorschap of een beroepsvertegenwoordiger. Onze medewerkers kunnen u hierbij helpen indien nodig.

U kunt ook een rechter vragen de persoon die u als vertegenwoordiger wil, te benoemen als:

- mentor, die beslist over uw zorg en dienstverlening;
- bewindvoerder, die beslist over uw geld en bezittingen;
- curator, die beslist over uw zorg en dienstverlening en over uw geld en bezittingen.

Dit bewijs van mentor-, curator- of bewindvoerderschap van de rechtbank moeten wij opnemen in uw cliëntdossier en ontvangen wij dus graag van u. Meer informatie over cliëntvertegenwoordiging kunt u lezen op deze websites:

- [Patientenfederatie.nl/extra/wie-beslist-als-je-dat-zelf-niet-kunt](https://www.patientenfederatie.nl/extra/wie-beslist-als-je-dat-zelf-niet-kunt)
- [Vilans.nl/kennis/clientvertegenwoordiging](https://www.vilans.nl/kennis/clientvertegenwoordiging)

8.2. Contactpersoon

8.1.1. Eerste contactpersoon

Naast de naam en bereikbaarheidsgegevens van uw (toekomstige) vertegenwoordiger, vragen wij u ook om de naam en bereikbaarheidsgegevens van een eerste contactpersoon. Vaak is dit dezelfde persoon als de vertegenwoordiger. Maar u kunt er ook voor kiezen om iemand anders de eerste contactpersoon te laten zijn. Zo kan uw dochter bijvoorbeeld eerste contactpersoon zijn en wordt zij gebeld als er

bijvoorbeeld toiletartikelen nodig zijn, terwijl uw partner de rol van vertegenwoordiger vervult en beslissingen neemt op het gebied van zorg en gezondheid.

De eerste contactpersoon is er voor het regelen van praktische zaken, zoals het regelen van de boodschappen en de was. Onze medewerkers communiceren met uw familie via de eerste contactpersoon. Het is ook diens taak om informatie over u door te geven aan de rest van de familie. Als u een vertegenwoordiger heeft, vervult die vaak ook de rol van eerste contactpersoon. De vertegenwoordiger neemt – namens u en waar mogelijk samen met u – beslissingen over uw zorg en behandeling.

Als de gegevens van uw eerste contactpersoon wijzigen vragen wij u om dit door te geven aan uw eerstverantwoordelijk zorgmedewerker. Dit geldt ook voor tijdelijke wijzigingen, bijvoorbeeld als uw eerste contactpersoon met vakantie is.

8.1.2. Financieel contactpersoon

Tot slot vragen wij u een financieel contactpersoon aan te wijzen. Ook dit kan dezelfde persoon zijn als uw eerste contactpersoon en/of uw vertegenwoordiger. Met uw financieel contactpersoon hebben wij contact over financiële zaken. Uw financieel contactpersoon vragen wij automatische incasso's te ondertekenen en sturen wij de factuur als u diensten van ons afneemt waar u apart voor moet betalen. Wilt u er ook bij de financieel contactpersoon aan denken om wijzigingen aan uw eerstverantwoordelijke zorgmedewerker door te geven?

9. Rechten en plichten van u en van ons

Wanneer u zorg gaat afnemen van Topaz, ontvangt u Algemene Voorwaarden die van toepassing zijn op basis van uw indicatie. Hierin beschrijven we de rechten en plichten van u als bewoner en van ons als zorgorganisatie Topaz.

Topaz hanteert de Algemene Voorwaarden die de brancheorganisatie Verpleging en Verzorging (Actiz) / Branchebelang Thuiszorg Nederland (BTN) heeft opgesteld. Deze zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond, de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) en de landelijke organisatie cliëntenraden (LOC –Zeggenschap in Zorg). De tekst van de Algemene Voorwaarden is bindend.

U kunt de Algemene Voorwaarden downloaden van onze website: [Topaz.nl/algemene-voorwaarden](https://topaz.nl/algemene-voorwaarden).



10. Financiële zaken

10.1. Wet langdurige zorg (Wlz) en vergoedingen

Als u bij Topaz komt wonen heeft u een indicatie nodig vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). Deze zogeheten Wlz-indicatie geeft recht op langdurige zorg en begeleiding bij Topaz en wordt afgegeven door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). De meeste kosten van uw verblijf bij Topaz worden daarmee vanuit de Wlz door de overheid betaald.

10.1.1. Eigen bijdrage

U betaalt vaak wel een eigen bijdrage. De hoogte van de eigen bijdrage is afhankelijk van uw inkomen, spaargeld en of u nog een partner heeft. Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) is verantwoordelijk voor de berekening van de eigen bijdrage en is ook de instantie aan wie u de bijdrage betaalt. U ontvangt daarvoor een brief van het CAK. Wilt u meer weten over uw eigen bijdrage en wat u wel of niet zelf moet betalen, dan verwijzen wij u naar Zorgwijzer.nl van Zorginstituut Nederland. Heeft u hier vragen over, dan kunt u contact opnemen met één van de medewerkers van het Cliënt Service Bureau van Topaz, telefonisch te bereiken via: 088 921 24 00.

10.1.2. Aanvullende diensten

Sommige kosten voor zorg of extra voorzieningen worden niet vergoed vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). Daarom biedt Topaz aanvullende diensten aan die u op vrijwillige basis kunt afnemen, zoals kabeltelevisie. Voor deze diensten brengen wij kosten in rekening. U ontvangt hiervoor een factuur. Uiteraard betaalt u alleen voor diensten waarvan u gebruikmaakt. Wilt u een

aanvullende dienst afzeggen? Dan brengen wij hiervoor geen kosten in rekening, mits u zich minimaal 48 uur van tevoren afmeldt.

Alle afspraken die wij met u of uw wettelijk vertegenwoordiger of financieel contactpersoon maken, worden zorgvuldig vastgelegd.

In de welkommap vindt u een formulier waarop u kunt aangeven welke aanvullende diensten u wel of niet wilt afnemen. Wij verzoeken u dit formulier in te leveren bij uw eerstverantwoordelijk zorgmedewerker.

10.1.3. Gewijzigde zorg en herindicatie

Bij het afgeven van de Wlz-indicatie heeft het CIZ bepaald welk zorgprofiel het beste bij uw situatie op dat moment past. Het kan zijn dat uw gezondheid verandert en dat we de zorg en/of behandeling die we aan u leveren, moeten aanpassen. Er is dan een herindicatie nodig om aan de gewenste zorgvraag te kunnen voldoen. Is hier sprake van, dan maakt uw eerstverantwoordelijk zorgmedewerker een afspraak met u om dit te bespreken. Een zorgadviseur van het Cliënt Service Bureau van Topaz kan deze aanvraag voor u bij het CIZ indienen. Als dit nodig is vragen wij u wel om een machtiging te tekenen, zodat onze zorgadviseur de aanvraag voor u kan indienen.

10.2. Vergoedingen mobiliteit

10.2.1. Loophulpmiddelen

Eenvoudige loophulpmiddelen zoals rollator, looprek of krukken dient u zelf aan te schaffen, ook als u bij ons woont. Dit krijgt u niet vergoed vanuit de zorgverzekering of vanuit de Wlz.

10.2.2. Vervoer

Soms heeft u vervoer nodig om bijvoorbeeld op bezoek te gaan bij familie of naar het ziekenhuis te gaan. U kunt dan natuurlijk altijd regelen dat uw naasten u dan rijden. Soms lukt dit niet, dan zijn er andere mogelijkheden.

Voor bezoek aan familie of het ziekenhuis kunt u ook gebruik maken van een (rolstoel)taxi. Dit moet u zelf te regelen.

Mogelijk komt u in aanmerking voor een taxivergoeding via de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning).

Meer informatie hierover kunt u vinden op bijvoorbeeld de website van de gemeente waar u staat ingeschreven.

Voor bezoek aan het ziekenhuis kan het zijn dat uw zorgverzekering in specifieke situaties 'zittend ziekenvervoer' op medische indicatie vergoedt (in een eigen auto of (rolstoel)taxi).

Voor meer informatie over vergoeding en voorwaarden verwijzen wij u naar de polis van uw zorgverzekering.

10.3. Verzekeringen en schade

10.3.1. Zorgverzekering

De Wlz vergoedt niet alle geneeskundige behandelingen (binnen en/of buiten Topaz), zoals bijvoorbeeld een bezoek aan een ziekenhuis, GGZ-psychiater of andere specialist. Daarom bent u wettelijk verplicht om uw zorgverzekering aan te houden, ook als u bij Topaz woont. Op de website Zorgwijzer.nl van Zorginstituut Nederland kunt u nalezen welke zaken vanuit de Wlz vergoed worden en welke zaken u bij uw zorgverzekering kunt declareren.

10.3.2. Collectieve aansprakelijkheids- en inboedelverzekering

Topaz heeft voor alle bewoners die langdurig in een van de locaties van Topaz wonen een collectieve aansprakelijkheidsverzekering en collectieve inboedelverzekering afgesloten. Beide verzekeringen biedt Topaz u aan.

Hiervoor brengen wij dus géén kosten in rekening. De aansprakelijkheidsverzekering vergoedt schade als een verzekerde per ongeluk iemand verwondt (letsel) of zaken van een ander beschadigt én daarvoor aansprakelijk is. Onder de dekking van de collectieve inboedelverzekering valt de huishoudelijke inboedel. De gebeurtenissen die zijn verzekerd zijn onder andere brand, bliksem, storm, waterschade en diefstal (na inbraak).

Heeft u zelf nog een aansprakelijkheids- of inboedelverzekering, dan kunt u deze opzeggen. Alleen als u aanvullend verzekerd wilt zijn of blijven, houdt u uw verzekering aan. Dit is vooral van belang als u sieraden of kostbaarheden in uw bezit heeft met een aantoonbaar financiële waarde. In geval van schade ligt de bewijslast altijd bij degene die de schade claimt. Vooral bij diefstal van kostbaarheden kan het lastig zijn aan te tonen dat de kostbaarheden in uw bezit waren én wat de waarde was. In verband daarmee is het raadzaam om van kostbare zaken een taxatierapport te laten maken, aankoopnota's te bewaren, wellicht foto's te maken.

In geval u schade constateert of bij vermissing of diefstal van eigendommen, meldt u dit bij uw eerstverantwoordelijke zorgmedewerker of teamleider. De teamleider is vervolgens uw aanspreekpunt voor de afhandeling van de schadeclaim. Uiteraard kunt u ook aangifte doen bij de politie.

11. Veiligheid

Bij Topaz staat de veiligheid van u en uw medebewoners voorop. Daarom besteden wij veel aandacht aan een veilige woon- en leefsfeer.

11.1. Melding Incidenten Cliënten (MIC)

Wanneer zich binnen een locatie van Topaz een gevaarlijke situatie of incident voordoet waarbij bewoners betrokken zijn, wordt dit gemeld, geregistreerd en geanalyseerd; we doen een MIC (Melding Incident Cliënt). Het kan gaan om gebeurtenissen die te maken hebben met het verblijf, de zorg of de behandeling. Op deze manier bewaakt én verbetert Topaz voortdurend de kwaliteit van haar zorg- en dienstverlening.

Hoewel we veel aandacht besteden aan veiligheid, kunnen we niet garanderen dat er nooit iets misgaat. We vinden het belangrijk dat u de ruimte krijgt om te doen wat u graag doet. Dit betekent ook dat er binnen Topaz situaties kunnen voorkomen waarbij u valt of op een andere manier letsel oploopt.

11.2. Veilig zorgrelatie

Binnen Topaz gaan we uit van een veilige zorgrelatie zodat u zich gerespecteerd voelt door familie en vrienden, medewerkers en vrijwilligers van Topaz. Maar ook door andere bewoners. Medewerkers worden geschoold in het signaleren en melden van grensoverschrijdend gedrag, onveilig gedrag voor de bewoners, volgens de geldende wet- en regelgeving.

11.3. Brandveiligheid

In verband met de brandveiligheid gelden de volgende instructies voor u en uw bezoekers:

11.3.1. Preventie

- Meld defecten aan elektrische apparaten direct aan het personeel.
- Stel u op de hoogte van de in- en uitgangen, nooduitgangen en trappenhuizen.
- Het is nergens in het gebouw toegestaan kaarsen te branden.
- Houd de gangen vrij toegankelijk en houd de ruimte onder de blusmiddelen vrij van obstakels

11.3.2. Bij brand

- Meld een brand door een brandmelder in te slaan.
- Waarschuw de medewerkers.
- Gebruik de lift niet.
- Volg de aanwijzingen van de medewerkers op.



12. Klachtenregeling en klachtenfunctionaris

Topaz heeft twee klachtenregelingen:
de algemene klachtenregeling en de klachtenregeling
Wet zorg en dwang.

12.1. Algemene klachtenregeling

Is er iets waar u ontevreden over bent en komt u er met de desbetreffende medewerker(s) niet uit?

12.1.1. Klacht kenbaar maken met betrokkenen op de locatie

Heeft u een klacht over de zorg voor u of uw naaste? Bespreek uw klacht met de eerstverantwoordelijk verzorgende. Mocht dat uw onvrede niet wegnemen, neemt u dan contact op met de team-leider of directeur. Onze ervaring is dat de meeste zaken op deze manier goed worden opgelost. Lukt dat ook met hen niet, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

12.1.2. De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris zal met u en Topaz in gesprek gaan en samen met u zoeken naar de beste mogelijkheid om uw klacht op te lossen. De klachtenfunctionaris heeft daarin een bemiddelende rol.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk. Hij biedt een luisterend oor, bemiddelt en ondersteunt u bij het zoeken naar een oplossing. U kunt hem bereiken via:

- Telefoon: 06 51753806
- E-mail, stuur een bericht naar klachtenfunctionaris@topaz.nl.
- Brief, adresseren aan:
Klachtenfunctionaris Topaz,
P/a Aaltje Noordewierlaan 50,
2324 KS Leiden.

De klachtenfunctionaris neemt dan zo snel mogelijk contact met u op. U kunt ook op onze website Topaz.nl/klachten een klachtenformulier invullen. Deze komt direct bij hem terecht.

12.1.3. Raad van bestuur

Wordt uw klacht niet naar tevredenheid opgelost? Of wilt u uw klacht kenbaar maken bij de raad van bestuur? Dan kunt u de raad van bestuur een brief sturen. U kunt uw brief richten aan:
Topaz, raad van bestuur,
Aaltje Noordewierlaan 50,
2324 KS Leiden
Of een e-mail sturen naar:
rvb@topaz.nl.





12.1.4. Geschillencommissie

We zullen er uiteraard alles aan doen om uw klacht intern op te lossen. Als u, om welke reden dan ook, liever wilt dat uw klacht of geschil extern wordt behandeld, dan kunt u terecht bij de landelijke geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg (VVG). Hierover leest u meer op de website:

Degeschillencommissiezorg.nl.

12.2. Klachtenregeling Wet zorg en dwang (Wzd)

Er is een specifieke klachtenprocedure voor klachten die samenhangen met de Wet zorg en dwang (Wzd). De wet geeft regels over de manier waarop we onvrijwillige zorg kunnen toepassen bij mensen met dementie, maar ook bij mensen met ziektebeelden zoals de ziekte van Huntington, het syndroom van Korsakov en niet-aangeboren her-

senletsel (NAH). Daarnaast regelt deze wet de onvrijwillige opname. De klachtenregeling kunt u nalezen op onze website: [Topaz.nl/klachten/wzd](https://topaz.nl/klachten/wzd).

12.2.1. Waar kunt u met uw Wzd klacht terecht?

1. Intern

Ook in het geval van een klacht met betrekking tot de Wzd stellen wij het op prijs dat u een probleem eerst bespreekt met uw eerstverantwoordelijke zorgmedewerker of een teamleider. Zij brengen u in contact met uw regiebehandelaar. Uw regiebehandelaar zal samen met de Wzd-functionaris van Topaz met u in gesprek gaan over uw klacht. Komt u er niet uit, dan kunt u contact opnemen met de directeur, de klachtenfunctionaris of uw klacht schriftelijk indienen bij de raad van bestuur.

2. Externe cliëntenvertrouwenspersoon

U heeft de mogelijkheid een beroep te doen op een externe cliëntenvertrouwenspersoon van stichting Stemgever. De cliëntenvertrouwenspersoon kan u op uw verzoek adviseren bij aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg, met gedwongen opname en verblijf en met het doorlopen van de klachtenprocedure Wzd. U kunt de contactgegevens van de cliëntenvertrouwenspersoon van uw locatie vinden op onze website: Topaz.nl/klachten/wzd. Meer informatie over de cliëntenvertrouwenspersoon leest u op de website van de stichting: Stemgever.nl.

3. Klachtencommissie

Lukt het niet om uw klacht op te lossen, dan kunt u de klacht schriftelijk indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) die is ingesteld door onder andere ActiZ. De KCOZ behandelt uitsluitend klachten over onvrijwillige zorg die op basis van de Wet zorg en dwang wordt verleend.

Meer informatie leest u op Kcoz.nl.

U kunt de KCOZ bereiken via:

- E-mail: info@kcoz.nl
- Brief, naar:
KCOZ
Postbus: 8258
3503 RG Utrecht

12.3. Over de klachtenregeling

De klachtenregeling is zowel bedoeld voor bewoners die in een locatie van Topaz wonen als cliënten van Topaz die thuis wonen. U vindt de uitgebreide klachtenregeling op onze website: Topaz.nl/klachten. Hierin vindt u meer informatie over ontvankelijkheid, termijnen en afhandeling.

12.3.1. Meer informatie

Wilt u meer weten over onze klachtenregeling en de verschillende procedures? Of is u niet duidelijk bij wie u terecht kunt? Neem dan contact op met onze klachtenfunctionaris via e-mail: klachtenfunctionaris@topaz.nl of telefonisch: 06 51 75 38 06.



13. Privacy

13.1. Privacyverklaring

Voor een goede zorgverlening is het noodzakelijk een aantal gegevens van u vast te leggen. Topaz heeft een privacyverklaring. Daarin zijn de regels vastgelegd ten aanzien van verwerking, geheimhouding, bewaring, beveiliging, recht op inzage en vernietiging van persoonsgegevens. U kunt een exemplaar van de verklaring opvragen bij uw eerstverantwoordelijke zorgmedewerker of de privacyverklaring bekijken op [Topaz.nl/privacyverklaring](https://topaz.nl/privacyverklaring).



14. Vrienden van Topaz

De Stichting Vrienden van Topaz zet zich in om het leven van bewoners en vrijwilligers van Topaz aangenamer te maken. Dit doet ze door het realiseren van zaken die buiten de reguliere zorgverlening, behandeling en begeleiding vallen. Dat kunnen grote projecten zijn, zoals het prettiger aankleden van een complete ruimte, of kleine dingen, zoals nieuwe planten voor het buiten terras, nieuwe zitjes waarop men bezoek kan ontvangen of het bijdragen aan spullen voor de dagbesteding zoals mobiele keukens waarop men weer zelf kan koken.

Alle locaties van Topaz kunnen een beroep doen op financiële ondersteuning door de Vrienden van Topaz voor projecten die niet door het zorgbudget vergoed worden. Voor buitengewone giften bestaat de mogelijkheid om deze

voor één locatie in het bijzonder te doneren, waarna de stichting ervoor zorgt dat deze middelen ook daadwerkelijk ten gunste van deze locatie komen. Het geld van de stichting wordt niet opgepot, maar op korte termijn geïnvesteerd in de locatie.

Wij kunnen ons werk niet doen zonder de steun van donateurs, giften en legaten. U kunt ook vriend worden door een eenmalige of een jaarlijkse bijdrage. Wij zijn u daarvoor bijzonder erkentelijk!

14.1. Meer informatie over de Stichting

Wilt u meer informatie over de Stichting? Stuur u dan een e-mail naar vriendenvan@topaz.nl of kijk op onze website: Topaz.nl/vriendenvantopaz.



15. Belangrijke adressen

Centraal Administratie Kantoor (CAK)

Antwoordnummer 1608
2509 VB Den Haag
T 0800 - 0087 (Wlz)
T 0800 - 1925 (Wmo)
I www.hetcak.nl

Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)

Voor de meeste diensten en producten die Topaz biedt, is een indicatie vereist van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ).

CIZ
Postbus 2690
3500 GR Utrecht
T 088 - 789 10 00
E info@ciz.nl
I www.ciz.nl

Cliënt Service Bureau (CSB) Topaz

Aaltje Noordewierlaan 50,
2324 KS Leiden
Bereikbaar op werkdagen
tussen 08.30 en 17.00 uur.
T 088 921 24 00
E csb@topaz.nl

Zorgkantoor

Zorgkantoor Zuid-Holland Noord
Zorg en Zekerheid
Haagse Schouwweg 12
Postbus 400
2300 AK Leiden
T 071 - 582 58 88
E klantadvieswlz@zorgenzekerheid.nl
I www.zorgkantoor-zorgenzekerheid.nl



© Copyright 2025, zorgorganisatie Topaz

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautoriseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande toestemming van Topaz.

Versie 7.0
Juni 2025

Adres hoofdkantoor:
Topaz
Aaltje Noordewierlaan 50
2324 KS Leiden
www.topaz.nl

Topaz het hele leven telt