



# Welkom bij Zozijn!

Wat mag u van Zozijn verwachten en  
hoe geven wij zorg en begeleiding?





## Hartelijk welkom bij Zozijn!

**Binnenkort krijgt u\* voor het eerst zorg of begeleiding van Zozijn. Dat kan best spannend zijn. We vinden het daarom belangrijk dat u weet wat u kunt verwachten. In deze brochure vindt u uitleg over belangrijke onderwerpen.**

Ontdek bijvoorbeeld hoe wij werken en met elkaar willen omgaan. En wie er wat betaalt als het gaat om uw zorg of begeleiding en woonruimte. Zozijn gaat er alles aan doen om u de best mogelijk zorg en begeleiding te geven. Daar is een goede samenwerking voor nodig tussen u en de medewerkers van Zozijn. U leest ook hoe u daar zelf aan kunt bijdragen.

Natuurlijk lukt het niet om alles uit te leggen in deze brochure. Daarom staat bij elk onderwerp waar u meer informatie kunt vinden. Ook kunt u altijd vragen stellen aan uw ondersteuner, begeleider of de manager van uw woon-, dagbesteding- of behandellocatie. We wensen u een goede tijd toe bij Zozijn.

### **\*Voor ouders of wettelijke vertegenwoordigers**

*In deze brochure gebruiken we 'u' als aanspreekvorm en maken geen onderscheid tussen: volwassen cliënten, kinderen onder de 18 jaar of cliënten die wils- en/of handlingsonbekwaam zijn. Als u wettelijk vertegenwoordiger bent van een familielid of cliënt, is de informatie in deze brochure ook voor u bedoeld.*

## Dit is Zozijn

Zozijn is een grote zorgorganisatie in Oost-Nederland. We bieden zorg, ondersteuning en begeleiding aan kinderen en jongeren met ontwikkelingsproblemen, volwassenen met een beperking en mensen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH). Er werken bij Zozijn ongeveer 2.500 medewerkers. Van ondersteuners en begeleiders tot therapeuten en gedragswetenschappers.

## Wat vinden we belangrijk?

Zozijn wil dat u tot bloei komt, de kans krijgt om u te ontwikkelen en zoveel mogelijk kunt meedoen in de samenleving. Zozijn helpt, ondersteunt en begeleidt u om dat te bereiken, maar we nemen niet over wat u zelf kunt. Want het is *uw* leven. Onze ondersteuning is liefdevol en vakkundig en we streven ernaar in dialoog te gaan met elkaar. In zo'n relatie zien we elkaar als gelijkwaardig, luisteren we naar elkaar en proberen we te begrijpen waarom de ander iets zegt, doet of voelt.





## Goede afspraken maken met elkaar

Voordat de zorg of begeleiding van Zozijn start, sluiten we samen een dienstverleningsovereenkomst (DVO). Daarin staan de afspraken die we maken over uw zorg of begeleiding. Onder de overeenkomst zet u of uw wettelijk vertegenwoordiger een handtekening. Ook Zozijn zet er een handtekening onder. Zo is duidelijk wat we van elkaar mogen verwachten.

## Onderdelen van de DVO

**De formele dienstverleningsovereenkomst met Zozijn**  
Hiermee geeft u officieel aan dat u cliënt bij Zozijn wordt.

### Afspraken over uw zorg of begeleiding

Denk bijvoorbeeld aan de plek waar u komt te wonen of het aantal uren begeleiding dat u krijgt en op welke dagen. De afspraken zijn gebaseerd op uw indicatie en worden samen met u gemaakt. De afspraken worden later in overleg met u verder uitgewerkt in een zorgplan.

### Algemene voorwaarden van Zozijn

Hierin staan de rechten en plichten van u en Zozijn beschreven.



### **Uw zorg of begeleiding**

In de DVO staat hoeveel en welke zorg of begeleiding u krijgt van Zozijn. We baseren ons daarvoor op uw indicatie of beschikking. Als er in de toekomst aanvullende of andere zorg nodig is waarover nog niets is afgesproken, gaan we daarvoor in gesprek.

### **Kwaliteit en informatie**

U mag verwachten dat Zozijn vakkundige en goede zorg of begeleiding biedt en zorgvuldig omgaat met uw privacy. We willen u goed informeren over de zorg of begeleiding die u krijgt. Ook krijgt u van ons informatie over bijvoorbeeld medezeggenschap, huisregels en waar u terecht kunt met klachten. Dat wil Zozijn niet alleen, u heeft daar ook recht op volgens de wetgeving.

### **Uw verplichtingen**

U werkt zo goed als u kunt mee aan de zorg of begeleiding die Zozijn u biedt. Ook levert u informatie en gegevens aan die daarvoor nodig zijn. Als er in uw situatie iets verandert dat de zorg of begeleiding beïnvloedt, laat u dat zo snel mogelijk weten. Ook betaalt u de eigen bijdrage (bij zorg in natura) of facturen (bij zorg via een persoonsgebonden budget - PGB). De hoogte van uw eigen bijdrage wordt bepaald door het Centraal Administratie Kantoor (CAK).

### **Looptijd**

In principe loopt uw zorg of begeleiding voor onbepaalde tijd door, tenzij we samen anders afspreken. De zorg of begeleiding eindigt als u geen indicatie of beschikking meer heeft of als u zelf de overeenkomst schriftelijk opzegt.

### **Meer weten of vragen?**

- *De manager van uw woon- of behandel- of dagbestedingslocatie kan al uw vragen over de DVO beantwoorden.*

# Medezeggenschap bij Zozijn

**Uw mening telt voor ons. We nodigen u daarom uit om mee te denken, mee te praten, mee te beslissen en te adviseren over onderwerpen en plannen die belangrijk zijn voor u en andere cliënten. Dat kunt u doen via cliëntenraden. Er zijn ook verwantenraden. Daarin kunnen familieleden of wettelijk vertegenwoordigers van cliënten hun mening geven.**

### **Om wat voor onderwerpen gaat het?**

- eten en drinken
- veiligheid
- geld
- vrije tijd
- gezondheid en hygiëne
- verandering in ondersteuning
- verhuizing of verbouwing

### **Zo werkt een cliëntenraad**

Zozijn kent veel verschillende cliënten- en verwantenraden. Ze bestaan uit 3 tot 9 personen. Ze komen meestal 10 keer per jaar bij elkaar en praten met een manager, directeur of bestuurder van Zozijn. De managers, directeurs en bestuurder verwerken de adviezen van cliënten en verwanten in hun plannen of in nieuw beleid. Zo beslissen cliënten en verwanten mee bij Zozijn.

### **Ondersteuning vanuit Zozijn**

Elke cliëntenraad heeft een coach. De coach helpt bij het voorbereiden van vergaderingen en ondersteunt tijdens de vergadering de leden van de raad. De raad mag medewerkers of deskundigen om hulp of advies vragen.

### **Meer weten of vragen?**

- *Kijk op [medezeggenschap.zozijn.nl](https://medezeggenschap.zozijn.nl). Daar vindt u onder meer een boekje voor cliënten waarin met begrijpelijke teksten en pictogrammen wordt uitgelegd wat medezeggenschap inhoudt en hoe u betrokken kunt raken.*

# Samen een zorgplan maken

Zozijn wil u ondersteunen op een manier die zo goed mogelijk bij u past. Daarom maken we samen een zorgplan. In het zorgplan staat wat belangrijk voor u is en hoe we u gaan ondersteunen of u begeleiden. Ook zetten we op papier aan welke doelen we samen gaan werken. Het zorgplan wordt regelmatig met u besproken en, als het nodig is, bijgesteld.

## De onderdelen van het zorgplan

- Een beschrijving van uw persoonlijke geschiedenis, eigenschappen, vaardigheden, wensen, behoeften, ontwikkelingsmogelijkheden en beperkingen.
- Uw toekomstverwachtingen en toekomstperspectief.
- Concrete zorgvragen en zorgdoelen waar we samen aan gaan werken.
- Afspraken over wie wat op welke manier gaat doen om de zorgdoelen te behalen.

## Het opstellen en bespreken van het zorgplan

Het zorgplan maken we zo snel mogelijk nadat uw zorg of begeleiding is ingegaan. Dat doen we samen met u. Daarbij gebruiken we vaak ook informatie van andere zorgverleners. We bespreken het plan minimaal één keer per jaar met elkaar. In zo'n gesprek kijken we of de zorg of begeleiding nog steeds goed bij u past en wat u de komende periode wilt bereiken. U kunt zelf in zo'n gesprek ook aangeven wat voor u belangrijk is of wat u graag wilt. Denk bijvoorbeeld aan wat u nog wilt leren of hoe u uw vrije tijd wilt invullen.

## Methodisch werken en zorgprogramma's

Bij Zozijn vinden we het belangrijk dat iedereen goede zorg en begeleiding krijgt. Daarom werken we overal op dezelfde manier en volgens vaste procedures. Dit noemen we methodisch werken met een zorgplan. Onze medewerkers zijn goed opgeleid om zorg en begeleiding te bieden. Bovendien kunnen ze terugvallen op zorgprogramma's. Deze programma's zijn geschreven door onze gedragswetenschappers. Het zijn methodieken en naslagwerken waarin staat hoe medewerkers het beste kunnen handelen in verschillende situaties.

# Het elektronisch cliënten dossier

De informatie over uw zorg of begeleiding slaan we digitaal op. Dat gebeurt in een elektronisch cliënten dossier (ECD). Zo kunnen alle medewerkers waar u mee te maken heeft, snel de informatie inzien die nodig is om u de juiste zorg of begeleiding te geven. Ook kunnen medewerkers dankzij het ECD makkelijker samenwerken en is de kans kleiner dat daarbij fouten worden gemaakt.



## Welke informatie staat in het ECD?

- Uw persoonlijke gegevens en eventueel uw medische gegevens.
- Uw zorgplan.
- De voortgang van uw zorg of begeleiding.
- Observaties en overdrachten van medewerkers.
- Registratie van uren die aan zorg of begeleiding besteed zijn.

## Privacy en veiligheid

In het ECD staat veel privacygevoelige informatie. Daarom is het ECD goed beveiligd. Alleen medewerkers die betrokken zijn bij uw zorg of begeleiding mogen in uw dossier werken.

## Portaal voor cliënten

Het ECD heeft een online cliëntportaal. Via het portaal kunt u zelf uw dossier inzien. Als u daar toestemming voor geeft, heeft ook uw familie of wettelijk vertegenwoordiger toegang tot het dossier.

## Meer weten of vragen?

- *De manager van uw woon-, behandel- of dagbestedingslocatie kan al uw vragen over ECD beantwoorden.*
- *Lees de handleiding 'Cliëntenportaal voor cliënten'.*

# Wat weet Zozijn van u?

Om u goede zorg of begeleiding te kunnen bieden, heeft Zozijn informatie van u nodig. Het gaat onder meer om persoonsgegevens, zoals uw naam, adres, geboortedatum en Burgerservicenummer (BSN). Ook moeten we het nodige weten over uw gezondheidssituatie en de zorg die u van andere zorgverleners ontvangt of eerder ontvangen heeft.

Zozijn vraagt deze gegevens bij u op, of met uw toestemming bij derden. Uw gegevens komen in uw eigen elektronisch cliënten dossier (ECD). Daar voegen onze medewerkers informatie over uw behandeling of begeleiding aan toe.

## Waarvoor gebruikt Zozijn uw gegevens?

- Voor het stellen van een juiste diagnose en het maken van een zorgplan.
- Voor de uitvoering van dagelijkse zorg, begeleiding en/of behandeling.
- Voor de organisatie van de zorg en de bewaking van de kwaliteit daarvan.
- Voor de administratie, declaratie en verantwoording van zorgkosten.

## De bescherming van uw gegevens

We houden ons aan de Wet Geneeskundige Behandelings Overeenkomst (WGBO). Hierin staan specifieke privacyregels voor de gezondheidszorg. We houden ons ook aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Hierin staan regels die van toepassing zijn op alle gegevens die door Zozijn verwerkt worden. Van het verzamelen tot aan het vernietigen van gegevens. Uw gegevens worden beveiligd opgeslagen. Zozijn gebruikt ze niet voor andere doeleinden dan is afgesproken. Als we samenwerken met andere zorginstanties, bijvoorbeeld in een wijkteam, is het soms nodig om informatie uit te wisselen. Daarvoor vragen we uw toestemming. U kunt die toestemming altijd weer intrekken.



## Uw dossier inzien en aanpassen

U kunt inzien welke gegevens er in uw dossier staan. Ook kunt u een kopie van (een gedeelte van) uw dossier opvragen. Vindt u dat de informatie niet klopt of niet volledig is? Dan kunt u aangeven dat u gegevens wilt veranderen of verbeteren. Ook kunt u een persoonlijke verklaring laten opnemen in uw dossier. Een verzoek om uw gegevens in te zien of aan te passen, doet u aan uw coördinerend ondersteuner.

## Meer weten of vragen?

- *Vraag het 'Reglement cliëntgegevens van Zozijn' aan uw coördinerend ondersteuner of begeleider.*



## Respectvol omgaan met elkaar

**We vinden het bij Zozijn belangrijk om rekening te houden met elkaar. Dan wordt samenwerken en samenleven voor iedereen prettiger. Daarom zijn er afspraken over hoe we met elkaar omgaan.**

### **U mag zijn wie u bent**

U mag verwachten dat medewerkers vriendelijk, correct en respectvol omgaan met u en uw verwanten. Pesten, bedreigen of discrimineren staan we bij Zozijn niet toe. We respecteren wat een ander gelooft en maken geen onderscheid naar huidskleur, afkomst of geaardheid. We vragen u en uw verwanten om ook respectvol met cliënten en medewerkers om te gaan.

### **Foto's en (geluids)opnames**

Iedereen heeft recht op privacy. Daarom vinden we het belangrijk dat u alleen foto's, video's of geluidsopnames van andere cliënten of medewerkers maakt en/of deelt, als zij dat goed vinden. Zelf doen we dat ook. We vragen schriftelijk toestemming aan u of bij kinderen aan hun ouders of voogd als we foto's of video's van u willen maken voor bijvoorbeeld de website, social media of brochures.

### **Bezoekers zijn van harte welkom**

Als u bij Zozijn komt wonen, is het fijn als er af en toe mensen op bezoek komen. Verwanten en andere gasten zijn dan ook van harte welkom. Het is fijn als ook zij rekening houden met medewerkers en andere cliënten en de rust en sfeer in de woning respecteren.

### **Afspraken afzeggen**

Voor uw zorg en begeleiding heeft u regelmatig afspraken met medewerkers van Zozijn. Het werkt prettig als u op tijd bent. Wilt u een afspraak afzeggen? Dan kan dat natuurlijk. Het liefst horen we dat een paar dagen van tevoren.

### **Persoonlijke eigendommen**

Op uw spullen bent u waarschijnlijk zuinig. Onze medewerkers zullen er dan ook voorzichtig mee omgaan. Zozijn heeft bovendien een brand- en inboedelverzekering afgesloten voor iedereen die op een locatie van Zozijn woont. Deze verzekering dekt schade tot € 12.500,-. Als u dure of kwetsbare spullen heeft, zoals een computer of muziekinstrumenten, is het verstandig om zelf een aanvullende verzekering af te sluiten.



# Welke wet voor uw zorg?

De zorg in Nederland is geregeld via vier verschillende wetten. Welke zorg u krijgt en hoeveel er vergoed wordt, hangt mede af van welke wet voor u geldt. Dit zijn de vier wetten:

- De **Wet langdurige zorg (Wlz)** is bedoeld voor kwetsbare ouderen en mensen met een beperking die 24 uur per dag zorg of zorg in de nabijheid nodig hebben veel zorg nodig hebben.
- De **Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo)** is voor mensen die zelfstandig wonen, maar vanwege een beperking ondersteuning nodig hebben bij dagelijkse activiteiten.
- De **Jeugdwet** is bedoeld voor iedereen onder de 18 jaar die begeleiding of ondersteuning nodig heeft bij het opgroeien of bij de opvoeding.
- De **Zorgverzekeringswet** gaat over medische en verpleegkundige zorg waar iedereen wel eens gebruik van maakt, zoals een bezoek aan de huisarts.

## Huisregels per woning of locatie

Als u bij Zozijn komt wonen, kan het zijn dat er voor uw woning aanvullende afspraken gelden. Bijvoorbeeld over wanneer er bezoek kan langskomen en of er huisdieren zijn toegestaan. Ondersteuners vertellen u graag meer over de gang van zaken op de plek waar u woont of behandeld wordt.

## Relaties, intimiteit en seksualiteit

Ieder mens heeft behoefte aan verbondenheid met anderen. Onze medewerkers zijn geschoold om te praten over uw gevoelens en behoeften op dit gebied. Ze geven voorlichting en u kunt open en vertrouwelijk met ze praten over prettige en minder prettige ervaringen. In uw zorgplan is aandacht voor seksualiteit, intimiteit en het aangaan en onderhouden van relaties.

## Ontevreden of een klacht?

Zozijn doet zijn best om goede zorg en begeleiding te geven. Toch kan het gebeuren dat u boos, teleurgesteld of verdrietig bent. Bijvoorbeeld omdat iets niet gaat zoals u verwacht had. We vinden het fijn als u dat bespreekt met uw ondersteuner of manager. Durft u dat niet? Dan kunt u ook terecht bij een vertrouwenspersoon. Die gaat vertrouwelijk om met uw vragen en problemen en geeft advies. Als het niet lukt om een probleem op te lossen, kunt u een klacht indienen. Het loket voor onvrede of klachten kunt u bereiken via: Peter van Leusden, p.vanleusden@zozijn.nl.

## Meer weten of vragen?

- Vraag de 'Gedragscode van Zozijn' aan bij de manager van uw woning.
- Lees de cliëntenbrochure over vragen, problemen en klachten.
- Op [Zozijn.nl](http://Zozijn.nl) en op [medezeggenschap.zozijn.nl](http://medezeggenschap.zozijn.nl) vind u meer informatie over klachtenreglementen, vertrouwenspersonen.





# Wie betaalt wat?

Goede zorg kost geld. Daar merkt u als cliënt van Zozijn lang niet altijd wat van. Een groot deel van de kosten wordt namelijk voor u betaald. Bijvoorbeeld door het zorgkantoor, de zorgverzekeraar of de gemeente. Maar er is ook een deel dat u zelf betaalt en soms geldt een bijdrage voor een deel van de kosten. Wat en hoeveel u zelf betaalt, hangt onder meer af van welke zorg u krijgt, waar u woont en welke wet voor u geldt.



## Woont u op een locatie van Zozijn? (Wlz)

Dan betaalt Zozijn de meeste kosten voor eten, drinken, huisvesting en de zorg die hoort bij uw indicatie. U betaalt zelf de kosten voor alles wat niet bij de gewone zorg hoort of niet noodzakelijk is voor uw behandeling. Meestal zijn dat de 'extra' dingen die u zelf belangrijk of leuk vindt. Ook betaalt u een eigen bijdrage aan de overheid. De hoogte van die bijdrage hangt af van uw inkomen, vermogen en de zorg die u krijgt.

# Woont u op uzelf of bij uw ouders?

## Wlz met Volledig Pakket Thuis (VPT)

Bij de VPT woont u in uw eigen woning maar wel in de nabijheid van een woonvorm van Zozijn. U betaalt zelf uw woonlasten, dus huur of hypotheek, gas, water, licht, verzekeringen, belastingen. Zozijn zorgt voor voeding, en biedt de zorg die binnen uw zorgprofiel past. Zorg kan alleen geboden worden in Zorg in Natura. U betaalt de lage eigen bijdrage voor verblijf, de hoogte is afhankelijk van uw leefsituatie, inkomen en eigen vermogen. Dit kunt u berekenen op de site van het CAK [www.cak.nl](http://www.cak.nl) (in 2017 is deze minimaal € 160,60 per maand en maximaal € 842,80 per maand).

## Wlz met Modulair Pakket Thuis (MPT)

Bij MPT woont u in uw eigen woning, u betaalt zelf uw woonlasten, dus huur of hypotheek, gas, water, licht, verzekeringen en belastingen. Ook betaalt u zelf uw voeding. Zozijn levert de zorg die is afgesproken en die binnen uw zorgprofiel past. Bij MPT kunnen meerdere zorgaanbieders betrokken zijn die ieder een deel van de benodigde zorg verlenen, ook kan een gedeelte van de indicatie ingezet worden in PGB. U betaalt een eigen bijdrage de hoogte is afhankelijk van uw leefsituatie, inkomen en eigen vermogen. Dit kunt u berekenen op de site van het CAK [www.cak.nl](http://www.cak.nl). (in 2017 is deze minimaal € 23,- en maximaal € 842,80 per maand).

## Wat zijn de verschillen tussen MPT en VPT?

- Het MPT kan worden gecombineerd met een PGB en een VPT niet.
- Een cliënt kan de ene module (functie) laten leveren door de ene zorgaanbieder, en de andere module door een andere zorgaanbieder. Ook dit kan met het VPT niet.
- Voeding moet door Zozijn vergoed worden bij VPT en bij MPT niet.

### Woont u op uzelf of bij uw ouders? (Wmo of Jeugdwet)

Dan betaalt u zelf uw kosten voor verblijf. De gemeente vergoedt de kosten voor zorg die hoort bij uw beschikking. Denk bijvoorbeeld aan de kosten voor de begeleider die bij u thuis komt om te praten of de kosten voor de behandeling van uw kind in een orthopedagogisch centrum van Zozijn. U betaalt een eigen bijdrage aan de overheid (CAK). De hoogte van deze eigen bijdrage hangt af van uw inkomen, vermogen en beschikking en kan per gemeente verschillen.

### Meer weten of vragen?

- Lees de brochure 'Wie betaalt wat' van Zozijn.
- Vraag uitleg aan de manager van uw woning of behandellocatie.

### Voorbeeld Wonen bij Zozijn met Wlz

*U gaat wonen op een locatie van Zozijn. Zozijn krijgt geld van de overheid voor de huur van de ruimte en de kosten voor gas, water, elektra en onderhoud. Ook zorgt Zozijn voor de vloerbedekking, gordijnen, een bed met matras en beddengoed, een tafel, een kledingkast, een stoel, een plafondblamp en soms ook een keuken. Deze spullen blijven van Zozijn. Als u in uw kamer of appartement een televisie wilt, betaalt u die zelf. Net als de kosten voor een provider. Ook schilderijen, accessoires en extra meubels kauft u zelf aan. Als u gaat verhuizen, mag u ze dus ook weer meenemen.*

### Voorbeeld Kleding en wassen

*U betaalt en wast zelf uw kleding, met uitzondering van speciale of beschermende kleding die nodig is voor uw werk of dagbesteding bij Zozijn. Als u bij Zozijn woont, kunt u gebruik maken van een wasmachine, wasdroger en wasmiddel van Zozijn. Ondersteuners vertellen u graag meer over de gang van zaken op de plek waar u woont. Dit is aan het veranderen, dus zo beknopt mogelijk laten.*

### Voorbeeld Medische kosten van artsen, medicijnen en specialisten

*De behandelaar van Zozijn kijkt welke zorg u nodig heeft in verband met uw beperking. Denk bijvoorbeeld aan de zorg van een speciale arts die verstand heeft van beperkingen, een ergotherapeut of fysiotherapeut. Deze zorg betaalt Zozijn vrijwel altijd. Voor overige medische kosten sluit u net als alle andere Nederlanders een zorgverzekering af. U moet minimaal een basisverzekering hebben. Deze verzekering dekt de meest belangrijke uitgaven aan zorg. Denk bijvoorbeeld aan medicijnen, een bezoek aan de dokter of het ziekenhuis. Wel geldt een eigen risico. Dat betekent dat u elk jaar het eerste deel van de zorgkosten zelf betaalt. De overheid stelt vast hoe groot dit deel is.*

# We zien elkaar

## Colofon

*Dit is een uitgave van Zozijn.  
Aan de tekst in deze uitgave  
kunnen geen rechten  
worden ontleend.*

**Suggesties voor verbetering**  
*Heeft u tips of verbeteringen?  
Dan horen we dat graag.  
Meld ze via  
communicatie@zozijn.nl.*



*Met dank aan Silvia Polstra  
die het kunstwerk op de  
voorzijde heeft gemaakt.*

## Zorgloket

**T 088 - 575 3000**

**E zorgloket@zozijn.nl**

---

### Postadres

Postbus 10  
7390 AA Twello

---

### Bezoekadres hoofdkantoor

Molenallee 50  
7384 AN Wilp  
T 088 - 575 3000  
E info@zozijn.nl

---

**www.zozijn.nl**

 [facebook.com/Zozijn](https://facebook.com/Zozijn)

 [@Zozijn](https://twitter.com/Zozijn)