

Tijdens de inloopspreekuren over de verandering van de zorgservice-overeenkomst (= ZSO) zijn er veel vragen gesteld. Hieronder staan de meest gestelde vragen en antwoorden vermeldt over de verandering van de ZSO. We hopen u hiermee goed te kunnen informeren.

## **1. Onderzoek behoeften en wensen ZSO**

### **1a. U refereert aan een onderzoek in zomer 2021, kunt u daar meer over vertellen?**

Het onderzoek was de aanleiding voor het aanpassen van de ZSO. Nieuwe bewoners kunnen dit nieuws gemist hebben. Op elke locatie zal een aantal inzage exemplaren komen te liggen van de uitkomsten van het onderzoek. U kunt deze opvragen bij uw service coördinatoren.

## **2. Administratiekosten**

### **2a. Waar bestaan de administratiekosten uit in de nieuwe zorgservice-overeenkomst?**

De administratiekosten bestaan uit een vergoeding voor de werkzaamheden die het administratieve proces met zich meebrengt. Denk hierbij aan het verwerken van uw persoonsgegevens, afspraken, wijzigingen, contracten en verwerking van uw betalingen.

## **3. Koffie en thee**

### **3a. In de huidige overeenkomst is het gebruik van de gemeenschappelijke ruimte inclusief koffie & thee, hoe zit dit bij de nieuwe ZSO?**

Bij Zonnehuisgroep IJssel-Vecht (ZGIJV) is het beleid dat koffie en thee gratis verkrijgbaar is, dit beleid zetten we door bij Driezorg. U kunt gratis gebruik maken van de koffie en thee voorziening die aanwezig is op de locatie.

## **4. Alarminrichting**

### **4a. Ik moet straks zelf zorgen voor het afnemen van alarminrichting. Waarom is dit aangepast?**

Uit het onderzoek van zomer 2021 bleek dat bewoners graag meer keuzevrijheid willen hebben in de af te nemen diensten.

Tegenwoordig zijn er veel keuzemogelijkheden voor de personenalarmering, u kunt zelf een keuze maken in onder andere:

- Het bereik (in uw woning of ook buitenshuis)
- De techniek (middels mobiele telefoon etc.)

- De kosten en evt. declaraties van uw zorgverzekeraar, veel zorgverzekeraars bieden mogelijkheden in het verzekeringspakket aan als het gaat om personenalarmering en declareren van alarmopvolging. Dit kan financieel aantrekkelijk voor u zijn.

**4b. Als ik zelf een alarminrichting ga afnemen en dit voor 1 juli in laat gaan, betaal ik dan dubbele kosten?**

De huidige zorgservice-overeenkomst is geldend tot 1 juli, dit betekent dat u tot 1 juli de kosten voor de huidige alarminrichting blijft betalen. Indien u een nieuwe alarminrichting eerder dan 1 juli afneemt, kan het dus mogelijk zijn dat u dubbele kosten betaalt.

**4c. Ik heb een vaste telefoonlijn aangeschaft voor de huidige alarminrichting (Driezorg-locatie). Moet ik deze behouden?**

Afhankelijk van uw keuze om blijvend een alarminrichting af te nemen én afhankelijk of u ook een vaste telefoonlijn nodig heeft, kan u zelf beslissen of u wel of niet de vaste telefoonlijn behoudt. Als u deze niet wilt behouden, dient u zelf bij uw leverancier deze vaste telefoonlijn op te zeggen.

**4d. Ik mis telefoonnummers van leveranciers van alarminrichting in de brief. Welke leveranciers kan ik hiervoor benaderen?**

De brief die u ontvangen heeft, was de eerste informatie die wij u verstrekt hebben. Wij wilden niet teveel informatie in één keer aanbieden. Aangezien u zelfstandig woont en wij graag willen dat u onafhankelijk van Driezorg/ZGIJV bepaalt of u wel of geen alarminrichting afneemt en met welke aanbieder, hebben wij deze informatie niet verstrekt.

De bewoners, woonachtig op een locatie van Driezorg, hebben inmiddels een aanbieding ontvangen van de huidige leverancier Verian, hierin staan alle contactgegevens.

Hieronder een aantal aanbieders met telefoonnummers en websites waar u informatie kan vinden, wetende dat er meer aanbieders zijn. Nogmaals benadrukken wij, dat u zelf uw keuze moet maken.

Verian	088- 1263 126	<a href="https://www.verian.nl">https://www.verian.nl</a>
Welthuis	038- 2600 043	<a href="https://www.welthuis.nl">https://www.welthuis.nl</a>
Altide	088- 9800 955	<a href="https://www.altide.nl/">https://www.altide.nl/</a>
(voorheen Zorgcentrale Noord)		
PerSafe	085- 0717 308	<a href="https://persafe.eu">https://persafe.eu</a>

U kunt ook via uw ziektekostenverzekering alarminrichting afnemen, neemt u daarvoor contact op met uw eigen verzekering.

**4e. Driezorg/ZGIJV verandert de ZSO. Ik ben op zoek naar informatie van leveranciers van alarminrichting. Waar kan ik die vinden?**

Driezorg/ZGIJV kan helaas geen algemene informatie verschaffen, omdat elke situatie afhankelijk is van de persoonlijke voorkeuren van de betreffende bewoner, afspraken met de huidige zorgverzekeraar, etc.

**5. Alarmopvolging**

**5a. Wat houdt alarmopvolging in?**

De alarmopvolging houdt in dat u bij een alarmmelding wordt geholpen. Bijvoorbeeld: u komt te vallen en drukt uw alarmknop in. U krijgt dan eerst iemand van de meldkamer (dit is de meldkamer van de leverancier van de alarminrichting) aan de lijn die vraagt wat er aan de hand is. De persoon van de meldkamer is een deskundig medisch opgeleid persoon, vaak een verpleegkundige. Stel, u heeft hulp nodig, dan komt er iemand om u te helpen. (U wordt geholpen aan de hand van uw keuze voor sociale- of professionele alarmopvolging).

**5b. Wie moet er een sleutel regelen voor zorg of sociale- of professionele alarmopvolging, om in mijn woning te komen?**

U bent zelf verantwoordelijk voor het regelen van een sleutel zodat zorg of sociale- of professionele hulp uw woning in kan komen. Hiervoor mag u een sleutelkastje aanschaffen met daarin een sleutel. Dit kastje hangt u bij uw woning aan de muur.

**5c. Zijn er eisen/voorwaarden aan een sleutelkastje? En waar kan ik een sleutelkastje kopen?**

U bent zelf verantwoordelijk voor de keuze voor een sleutelkastje, het advies van ZGIJV/Driezorg is een sleutelkastje met een politie-keurmerk. Afhankelijk van uw keuze kan u een sleutelkastje bij meerdere winkels kopen. Bijvoorbeeld bij Van Rossum, Hornbach, Gamma of via internet bestellen.

**5d. Er blijken (nieuwe) voorwaarden te zijn tot de alarmopvolging, o.a. sleutelkastje en het niet meer gebruiken van de loper op Driezorg-locaties. Waarom is dit in de eerste brief niet vermeld?**

Wij hebben de keuze gemaakt om niet alle informatie in de eerste brief te vermelden, maar om informatie gespreid aan te leveren. De eerste brief gaat over de veranderingen, de tweede brief gaat over de uitvraag van de WA- en inboedelverzekering (inclusief alle voorwaarden van de WA- en inboedelverzekering). In de derde brief ontvangt u een conceptovereenkomst met alle informatie over de diensten in de ZSO.

**5e. Waarom kan het huidige sleutelsysteem (gebruik van loper (hoofdsleutel) door een wijkzorgteam) niet blijven?**

U woont zelfstandig. Als u kiest voor een dienst zoals wijkzorg of alarmopvolging, dan komen wij als gast in uw huis. U bepaalt wie u in uw woning laat of niet. Bij het gebruik van een loper (hoofdsleutel) is er een risico bij het waarborgen van uw privacy en een risico op verlies. Deze risico's willen wij zo veel mogelijk beperken voor uw eigen veiligheid.

**5f. Waar kan ik een sleutel bestellen voor in het sleutelkastje als ik er geen meer heb?**

Deze vraag kan u stellen aan de service coördinator, wij vragen u dit tijdig te doen, zodat u per 1 juli de sleutel ook in uw sleutelkastje kan hangen.

**5g. Op het Hoge Huis hebben wij een sleutelkluisje en sleutel van ZGIJV gekregen die bij de deur hangt. Blijft dit zo of moeten wij dit zelf gaan regelen?**

ZGIJV beschouwt dit als een verworven recht, het eigendom van het sleutelkastje en sleutel gaat bij ingaan van de nieuwe ZSO over naar u. U bent zelf verantwoordelijk voor onderhoud en vervanging van het sleutelkastje en de sleutel.

**5h. Zoals aangegeven in de brief heb ik contact gezocht met mijn zorgverzekeraar, zij kunnen voor mij de alarminrichting regelen. Ik wil de alarmopvolging van Driezorg afnemen, welk(e) telefoonnummer(s) moet ik doorgeven?**

Indien u de alarmopvolging via Driezorg wenst, geeft u dit aan bij het tekenen van de nieuwe ZSO. De leverancier van de alarminrichting vraagt om telefoonnummers die zij moeten bellen bij alarmopvolging.

De telefoonnummers verschillen per locatie, omdat elke locatie een eigen wijkzorgteam heeft met een eigen telefoonnummer. U kan bij de service coördinator op locatie een overzicht halen waarop de telefoonnummers van die betreffende locatie vermeld staan.

**5i. Krijg ik een factuur van de alarmopvolging voor om de kosten hiervoor te verrekenen bij de zorgverzekeraar?**

Wij verstrekken niet meer maandelijks een factuur, gezien het milieu en de kosten. Indien u een factuur nodig heeft, kunt u deze natuurlijk ontvangen. U kan hiervoor het Servicepunt Driezorg bellen (038- 200 1100) en vragen naar de financiële administratie. Een e-mail sturen kan ook:

[financieleadministratie@driezorg.nl](mailto:financieleadministratie@driezorg.nl). Het servicepunt van ZGIJV is te bereiken via 038- 457 4574, u kunt ook daar vragen naar de financiële administratie of mailen naar [finadm@zgijv.nl](mailto:finadm@zgijv.nl)

**6. Kosten zorgservice-overeenkomst**

**6a. Waarom gaan de kosten in de nieuwe ZSO stijgen?**

De kosten van de nieuwe ZSO zijn gestegen door verschillende redenen:

- Inflatie
- CAO-verhoging (ruim 10%, 1 oktober 2023 5%, 1 maart 2024 2,5% en 1 oktober 2024 2,5%)
- Herwaardering functie Service coördinator
- Administratie en overheadkosten zijn in het verleden nooit doorberekend, maar deze kosten worden wel gemaakt.

**7. WA- en inboedelverzekering**

**7a. Waarom is er een keuze tussen een collectieve of eigen afname van de WA- en inboedelverzekering?**

Vanuit het verleden bood Driezorg op een groot aantal locaties een collectieve WA- en inboedelverzekering in de ZSO. Aangezien dit een voordelige WA- en inboedelverzekering betreft, hebben wij gemeend dit op alle locaties aan te bieden. De verzekeraar SOVIB kan de WA- en inboedelverzekering niet individueel aanbieden, maar wel collectief per locatie. Voorwaarde is wel dat 70% van de bewoners van de betreffende locatie de WA-en inboedelverzekering afneemt. Dit wordt uitgevraagd in februari.

**7b. Kan ik verplicht worden, als 70% van de bewoners van mijn locatie de WA- en inboedelverzekering afneemt, dit ook te moeten afnemen/betalen, ook als ik er geen gebruik van wil maken?**

In principe doet de hele locatie mee, wij gaan graag individueel met u in gesprek als u bezwaar heeft. Juridisch staat u in uw recht om het niet af te nemen.

**7c. Kan ik ook later instappen bij de verzekeringen, als mijn huidige WA- en inboedelverzekering nog doorloopt na 1 juli 2024? (geldt voor de locaties Hof van Blom, Wendakker, Ensemble, Sans Sourci, Weteringstaete en Hoge Huis, zij hebben nu nog geen gemeenschappelijke WA- en inboedelverzekering).**

De opzegtermijn voor een particuliere verzekering is momenteel 1 maand. U kan uw verzekering dus tijdig opzeggen om zo dubbele kosten te voorkomen.

**8. Service coördinator en huismeester**

**8a. Wat doet de service coördinator?**

De service coördinator draagt zorg voor het coördineren van werkzaamheden m.b.t. het organiseren van activiteiten en het vormgeven van het sociale leven van bewoners van een of meerdere locaties. Treedt op als eerste aanspreekpunt en bemiddelaar tussen de cliënt en het netwerk van de cliënt, door ervoor te zorgen dat de juiste personen uit het netwerk worden ingeschakeld. De service coördinator draagt bij aan het welbevinden van de bewoners die bij Driezorg wonen en benut hierbij in- en externe betrokkenen, mantelzorgers en vrijwilligers.

De verdere uitdieping van de functie ontvangt u bij de informatie behorende bij de nieuwe concept ZSO die u in maart van ons ontvangt.

**8b. Wat is het verschil tussen service coördinator en huismeester en waarom is dit in één functie gegoten?**

Er is een verschil in eigendom van de woningen. Waar Driezorg eigenaar is van de woning, zitten de taken van huismeester ook in de functie van de service coördinator. Waar Driezorg/ZGIJV geen eigenaar is van de woning, maar een woningbouwcorporatie, ligt de taak van huismeester soms bij de

service coördinator (woningbouwcorporatie heeft dit dan ingekocht bij Driezorg/ZGIJV) en soms voeren zij zelf de taak uit.

In de informatiebrochure die u ontvangt bij de concept nieuwe ZSO leggen we dit uit. De keuze om dit samen te voegen in de functie van service coördinator biedt voordelen in onze ogen. De coördinator loopt al rond op de locatie, indien zij vanuit beheertaken bij u in de woning zijn, signaleren zij soms problemen waar zij op kunnen inspelen, zoals vragen t.a.v. ondersteuning in zorg, algemene achteruitgang in gezondheid, vragen t.a.v. activiteiten etc. Zij kunnen hierop anticiperen en u zo goed mogelijk van dienst zijn.

## **9. Overige vragen**

### **9a. Is het juridisch mogelijk dat de huidige ZSO wijzigt en vervangen wordt door een nieuwe overeenkomst?**

Wij hebben dit laten uitzoeken door de jurist. De huidige overeenkomsten bieden deze ruimte. In de huidige overeenkomst van Driezorg is de volgende bepaling opgenomen: *'Deze zorg/serviceovereenkomst kan geheel of ten dele worden aangepast vanwege Driezorg indien de omstandigheden wijzigen'*. En in de huidige overeenkomst van ZGIJV is de volgende bepaling opgenomen: *'Deze zorg/serviceovereenkomst kan geheel of ten dele worden aangepast door Zonnehuisgroep IJssel-Vecht, indien de omstandigheden wijzigen'*.

In de afgelopen jaren zijn er veel vragen geweest rondom de zorgservice-overeenkomst, dit heeft uiteindelijk geleid tot een onderzoek onder alle bewoners met een zorgservice-overeenkomst. Hier kwam uit dat de meerderheid van de bewoners graag meer keuzevrijheid wilde. Ook de gesprekken met de bewonerscommissies/afvaardigingen van de bewoners bevestigden deze wens. Deze wensen is ZGIJV/Driezorg gaan onderzoeken en heeft uiteindelijk geleid tot een advies die is voorgelegd aan bestuurders/management en de centrale bewonersraden van ZGIJV en Driezorg. Zij hebben een positief advies uitgebracht om het advies te implementeren in de organisatie.

### **9b. De ZSO wordt gewijzigd. Hoe is dit met ons, de bewoners, afgestemd?**

Vanuit de bewoners zijn er meermalen vragen gekomen om de ZSO anders in te richten. Dit heeft ook het onderzoek uit 2021 uitgewezen. Volgens de richtlijnen overleggen we met de bewonerscommissie (vertegenwoordiging van de bewoners op een locatie).

De medezeggenschap van bewoners is bij Driezorg/ZGIJV geregeld volgens de medezeggenschapsregeling. Op elke locatie is er medezeggenschap in de vorm van een cliëntenraad/bewonerscommissie of een klankbordgroep. Overkoepelend is er een centrale bewonersraad bij ZGIJV en bij Driezorg. Deze medezeggenschapsorganen hebben het advies voor wijziging van de ZSO voorgelegd gekregen en hebben positief geadviseerd. Zij vertegenwoordigen u als bewoners. De medezeggenschapsorganen zijn zelf verantwoordelijk hoe zij de achterban raadplegen. Alle bestaande bewonerscommissies zijn vanaf het begin meegenomen met de veranderingen. U kan deze commissies natuurlijk benaderen als u hierover vragen heeft.

**9c. De woning die ik huur wordt nu geoormerkt als zorgwoning, vervalt dit nu?**

**Wat ontvang ik nu nog aan zorg?**

Vanuit het bouwbesluit zijn criteria opgesteld waaraan een zorgwoning moet voldoen, hierop worden geen wijzigingen doorgevoerd.

Daarnaast kunt u binnen de ZSO nog steeds gebruik maken van alarmopvolging en mocht u een grotere zorgbehoefte hebben, dan kan u gebruikmaken van de wijkzorg.