

# Hoe werkt het bij Vilente?

Een overzicht van praktische zaken



# Inhoudsopgave

Onderwerp	Pagina	Onderwerp	Pagina
<b>Leeswijzer</b>	3	<b>5 Faciliteiten</b>	10
<b>1 Wonen</b>	4	5.1 Kapper	
1.1 Kosten verblijf		5.2 Gasten	
1.2 Meubels en gordijnen		5.3 Restaurant en winkel	
1.3 Technische dienst		5.4 Iets te vieren?	
1.4 Extra sleutels		<b>6 Verzekeringen en overige zaken</b>	11
1.5 Verhuizing of overlijden		6.1 Inboedelverzekering	
<b>2 Eten en drinken</b>	5	6.2 WA-verzekering	
<b>3 Wasserijservice en schoonmaak</b>	6	6.3 Basis zorgverzekering	
3.1 Wassen van kleding		6.4 Aanvullende zorgverzekering	
3.2 Bedlinnen, handdoeken en washandjes		6.5 Overige verzekeringen	
3.3 Schoonmaak appartementen		6.6 Inschrijving bij gemeente	
3.4 Toiletartikelen en schoonmaakmaterialen		<b>Contactgegevens klantadviseurs</b>	12
<b>4 Aanvullende (medische) zorg- en dienstverlening</b>	7		
4.1 Medische en paramedische zorg			
4.2 Tandarts			
4.3 Vervoer naar medische zorg ergens anders			
4.4 Voetverzorging			
4.5 Persoonlijk alarm			
4.6 Hulpmiddelen			
4.7 Recreatie en ontspanning			
4.8 Internet, bellen en televisie			
4.9 Laatste zorg na overlijden			

# Leeswijzer

*Welkom bij Vilente!*

U heeft misschien vragen over praktische zaken wanneer u tijdelijk of langdurig bij ons verblijft. In deze folder leggen we uit hoe het werkt binnen Vilente. Is uw vraag na het lezen van deze folder nog niet beantwoord? Neem dan contact op met een van onze klantadviseurs.



In deze folder leest u:

- welke praktische zaken Vilente standaard voor u regelt
- welke zaken wij op uw verzoek extra kunnen doen en
- wat u zelf dient te doen


Ook staan de eventuele kosten vermeld. Als er niets over de kosten beschreven staat, zijn er voor u geen kosten aan verbonden.

Sommige regelingen en kosten zijn afhankelijk van uw situatie. Hieronder ziet u welke 5 groepen er zijn. Bij elke groep staat een symbool. Dit symbool komt in deze folder vaker terug. Achter dit symbool vindt u informatie die voor uw situatie van toepassing is. Wanneer u twijfelt over welke groep voor uw situatie van toepassing is, kunt u dit afstemmen met onze klantadviseurs.

## Tijdelijk verblijf:

-  U verblijft tijdelijk bij ons voor Eerstelijnsverblijf laag complexe zorg
-  U verblijft tijdelijk bij ons voor Eerstelijnsverblijf hoog complexe zorg of geriatrische revalidatiezorg

## Langdurig verblijf:

-  U heeft een Wlz-indicatie met een zorgzwaartepakket 4 of hoger met behandeling

De prijzen in deze folder zijn gebaseerd op het prijspeil van 2024. De meeste prijzen worden jaarlijks opnieuw bekeken en aangepast.

## Vragen?

Heeft u voorafgaand aan uw verblijf vragen? Neem dan contact op met onze klantadviseurs. Hun contactgegevens staan op de achterste pagina.

Heeft u vragen tijdens uw verblijf? Stel deze dan aan uw eerst verantwoordelijke verzorgende (EVV'er).

# 1. Wonen

Bij Vilente bent u welkom voor verschillende vormen van wonen en verblijf. Afhankelijk van uw situatie gelden verschillende regels. Lees onderstaand de informatie waar het symbool van uw groep bij staat.

## 1.1 Kosten verblijf



De kosten voor uw verblijf bij Vilente worden betaald door uw zorgverzekeraar. Het eigen risico van uw zorgverzekering geldt ook voor tijdelijk verblijf.



Voor uw verblijf op een locatie van Vilente betaalt u een eigen bijdrage. Dit is vastgelegd in de Wet langdurige zorg. Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) berekent en incasseert deze eigen bijdrage. Heeft u hier vragen over? Neem dan contact op met het CAK via [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl) of 0800 - 0087.

## 1.2 Meubels en gordijnen



U verblijft in een door Vilente volledig ingericht appartement.



Elk appartement is voorzien van een bed, vloerbedekking en gordijnen. Het appartement wordt klaargemaakt voor de nieuwe bewoner, zodat het schoon, fris en veilig is. Het is mogelijk uw appartement met uw eigen spullen in te richten. U betaalt hiervoor zelf de kosten.

Als u geen eigen meubels meeneemt, verzorgt Vilente een basisinrichting. Deze bestaat uit: een tafel, stoel, kast, lampen, een bed met matras en bedden- en linnengoed.

## 1.3 Technische dienst



De medewerkers van de technische dienst kunnen kleine klusjes voor u doen, zoals een lamp of schilderij ophangen.

## 1.4 Extra sleutels



Bij sommige locaties kunt u eventueel een extra of nieuwe sleutel bestellen. Neem hiervoor contact op met de locatie.

## 1.5 Verhuizing of overlijden



Als u op verzoek van Vilente intern verhuist dan regelen wij dit voor u. Als u zelf wilt verhuizen dan dient u dit zelf te regelen en betalen. Uiteraard helpen wij u waar mogelijk.



Wanneer u vanuit een tijdelijk verblijf bij ons naar het ziekenhuis moet, kunnen wij uw appartement maximaal 48 uur vrijhouden. Bij vertrek of overlijden dient het appartement binnen 24 uur in de oorspronkelijke staat te worden opgeleverd.



Bij verhuizing of overlijden dient het appartement na maximaal 7 dagen in de oorspronkelijke staat te worden opgeleverd. Als u meer tijd nodig heeft, neemt u contact op met de teamleider. Deze bespreekt dan met u welke mogelijkheden er zijn en welke kosten hieraan verbonden zijn.

## 2.Eten & drinken



Als u bij Vilente verblijft is dat op basis van volpension. Dit houdt het volgende in:

Inbegrepen:

- 3 maaltijden per dag, waarbij zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met uw voorkeuren
- koffie, thee en frisdrank
- fruit en tussendoortjes
- dieetvoeding op indicatie van een arts of diëtist

Niet inbegrepen:

- overige consumpties, zoals wijn en gebak, betaalt u zelf. Deze zijn op een aantal locaties verkrijgbaar in het grand café of restaurant
- ook consumpties en/of maaltijden voor uw gasten zijn voor eigen rekening



## 3. Wasserijservice en schoonmaak

### 3.1 Wassen van kleding



Het is mogelijk om uw kleding te laten wassen door wasserij Barth Slijkhuis. De kosten hiervoor betaalt u zelf. De kleding dient gemerkt te zijn. Bij onze klantadviseur kunt u informatie over de mogelijkheden krijgen.



De waskosten tot € 129,05 per maand zijn voor eigen rekening. Als er vanwege uw ziekte of aandoening erg vaak gewassen moet worden, vergoedt Vilente de waskosten boven dit bedrag van € 129,05 per maand.

### 3.2 Bedlinnen, handdoeken en washandjes



U kunt gebruik maken van uw eigen bed- en badlinnen. Het is ook mogelijk om gebruik te maken van linnengoed van Vilente. Beddengoed, handdoeken en washandjes worden voor u gewassen. Als u eigen linnengoed gebruikt moet dit worden gemerkt. De wasserij kan uw linnengoed voorzien van merkjes. Hier zijn kosten aan verbonden.

### 3.3 Schoonmaak appartementen



Uw appartement wordt schoongemaakt door Vilente volgens een standaard schoonmaakprogramma.

Als u andere wensen heeft, kunt u deze met uw eerst verantwoordelijke verzorgende bespreken. Als wij op uw verzoek extra schoonmaakwerkzaamheden verrichten, zijn de kosten hiervan € 31,70 per uur.

### 3.4 Toiletartikelen en schoonmaakmaterialen



Bij uw verblijf is inbegrepen:

- toiletpapier
- materialen die nodig zijn voor de zorgverleners, zoals handschoenen en natte doekjes
- schoonmaakmaterialen die nodig zijn voor het reinigen van uw appartement

U dient zelf voor persoonlijke toiletartikelen te zorgen, zoals tandpasta en shampoo.

## 4. Aanvullende (medische) zorg- en dienstverlening

### 4.1 Medische en paramedische zorg



U houdt meestal uw eigen huisarts. Medicijnen en materialen worden door de huisarts en de apotheek geregeld. Onze klantadviseur kan u hierover meer informatie geven.

Het is mogelijk gebruik te maken van fysiotherapeuten van Vilente en andere paramedici, zoals een logopedist, ergotherapeut of diëtist. Uw huisarts moet dit voor u regelen. Bij uw zorgverzekering kunt u controleren of de kosten hiervan vergoed worden. Anders zijn de kosten voor eigen rekening.



De arts van Vilente neemt de behandeling van uw huisarts over gedurende uw verblijf. Vilente levert medicijnen en materialen. Ook alle paramedische behandelingen, zoals fysiotherapie, worden door Vilente verzorgd.

### 4.2 Tandarts



U houdt uw eigen tandarts. Bij uw zorgverzekering kunt u controleren of de kosten hiervan vergoed worden. Anders zijn de kosten voor eigen rekening.



Vilente zorgt voor noodzakelijke tandzorg.

### 4.3 Vervoer naar medische zorg ergens anders



Afhankelijk van uw zorgverzekering zijn de vervoerskosten voor een afspraak in het ziekenhuis meestal voor uw eigen rekening. Vilente verwacht dat uw naasten u begeleiden naar een specialist of ziekenhuis als u niet alleen kunt reizen. Kunt u dat wel, maar heeft u moeite met omkleden, dan kunt u hulp krijgen van een medewerker bij de specialist of therapeut.



Afhankelijk van uw zorgverzekering zijn de vervoerskosten voor een afspraak in het ziekenhuis meestal voor uw eigen rekening. Vilente verwacht dat uw naasten u begeleiden naar een specialist of ziekenhuis als u niet alleen kunt reizen. Als begeleiding door uw naasten onmogelijk is, zorgt Vilente hiervoor. Als u wel alleen kunt reizen, maar moeite heeft met omkleden, dan helpt een medewerker van de specialist of therapeut u daarbij.

#### 4.4 Voetverzorging

Vilente werkt samen met gekwalificeerde pedicures voor voetverzorging. Er zijn 3 soorten voetverzorging:

1. Noodzakelijke voetverzorging zonder medische indicatie (knippen en vijlen teennagels, eelt verwijderen en de behandeling van eventuele likdoorns, schimmelnagels of ingegroeide nagels).
2. Medische voetverzorging op basis van een medische indicatie. Een arts bepaalt of extra voetverzorging nodig is, bijvoorbeeld bij diabetes of reuma.
3. Verwenvoetverzorging (zoals nagels lakken, een voetmassage of vaker dan 6 weken een behandeling).



De kosten zijn afhankelijk van de soort voetverzorging:

- noodzakelijke voetverzorging zonder medische indicatie betaalt Vilente
- medische voetverzorging met medische indicatie brengt de pedicure bij u in rekening. Deze zorg valt onder de Zorgverzekeringswet (ZVW) en wordt mogelijk door uw zorgverzekeraar vergoed
- verwenvoetverzorging betaalt u zelf aan de pedicure



De kosten zijn afhankelijk van de soort voetverzorging:

- noodzakelijke voetverzorging en medische voetverzorging betaalt Vilente
- verwenvoetverzorging betaalt u zelf aan de pedicure.
- indien u een eigen pedicure wilt inzetten voor noodzakelijke of medische voetverzorging, vergoedt Vilente een deel van de kosten





#### 4.5 Persoonlijk alarm



In alle appartementen is op vaste punten een knop voor alarmering aangebracht, zoals in de badkamer en het toilet. Vilente onderhoudt deze alarmeringsapparatuur. Als dat nodig is levert Vilente ook een hals- of polsalarm.

#### 4.6 Hulpmiddelen



Vilente zorgt voor vaste hulpmiddelen zoals een beugel bij het toilet. Voor sommige hulpmiddelen, zoals een rolstoel, kunt u een beroep doen op het Wmo-loket van uw gemeente. Andere hulpmiddelen, zoals een rollator, worden soms vergoed vanuit uw zorgverzekering. Informeer hiernaar bij uw zorgverzekeraar.



Vilente zorgt voor vaste hulpmiddelen zoals een beugel bij het toilet. Het merendeel van de individuele hulpmiddelen, die noodzakelijk zijn tijdens uw verblijf, worden voor u door Vilente geregeld en vergoed.

#### 4.7 Recreatie en ontspanning



Vilente verzorgt ontspannende activiteiten. Dat kan gaan om muziek luisteren, een film kijken, spelactiviteiten of het maken van een uitstapje. Voor deze activiteiten kan een vrijwillige bijdrage worden gevraagd. Deze bedraagt € 10,- per maand.

#### 4.8 Internet, bellen en televisie



De mogelijkheden en kosten voor internet, bellen en televisie verschillen per locatie. De meeste appartementen hebben aansluitingen voor telefoon, televisie en bekabeld internet. Bij onze klantadviseur kunt u meer informatie over de mogelijkheden krijgen.

U kunt natuurlijk altijd bellen met uw eigen mobiele telefoon. Ook kan uw bezoek gebruikmaken van het wifi-gastennetwerk op de locatie.

#### 4.9 Laatste zorg na overlijden



Na overlijden komen de kosten voor de laatste zorg en de uitvaart voor rekening van de nabestaanden of de uitvaartverzekering. In de brochure 'Als uw naaste komt te overlijden' staat vermeld wat Vilente doet rond het overlijden en wat de nabestaanden zelf moeten regelen.

## 5. Faciliteiten

### 5.1 Kapper



Op sommige locaties is een kapsalon. Op andere locaties komt een 'mobiele' kapper op de afdeling of het appartement. Uw eerst verantwoordelijke verzorgende kan hier meer over vertellen. U kunt natuurlijk ook uw eigen kapper laten komen. De kosten van een kappersbehandeling zijn altijd voor eigen rekening.

### 5.2 Gasten



Uw gasten zijn van harte welkom. In de locaties waar een grand café of restaurant aanwezig is, kunnen zij tegen betaling iets eten of drinken. Op andere locaties wordt er vanuit de afdeling koffie of thee aangeboden of kan bezoek dit zelf pakken in uw appartement.

### Logeren

Als uw familie of naaste een keer wil blijven logeren, kunt u vooraf met de eerst verantwoordelijke verzorgende of teamleider afstemmen welke mogelijkheden er zijn en welke voorwaarden hiervoor gelden.

### 5.3 Restaurant en winkel



Op de locaties met een grand café of restaurant zijn koffie en thee gratis voor u. Ook hebben sommige locaties een winkeltje. De openingstijden zijn per locatie aangegeven. U betaalt uw eigen boodschappen.

### 5.4 Iets te vieren?



Als u iets te vieren heeft, kunt u op sommige locaties hiervoor een ruimte huren. Vraag uw eerst verantwoordelijke verzorgende naar de mogelijkheden.



## 6. Verzekeringen en overige zaken

### 6.1 Inboedelverzekering



Vilente heeft een collectieve basis-inboedelverzekering die voor de inboedel van alle appartementen geldt.

Uw inboedel op het appartement is hiermee verzekerd tot een bedrag van € 10.000,-.

Schade van vermissing of verdwijning is uitgesloten van de dekking.

Heeft u waardevolle objecten, zoals schilderijen, antiek of sieraden en wilt u deze graag meenemen? Berg ze goed op en meld het ons. Bij een waarde boven de € 10.000,- adviseren wij u om deze zelf te verzekeren.

Informeer bij de verzekeraar van uw huidige inboedelverzekering of het verstandig is een aanvullende verzekering af te sluiten of de huidige verzekering aan te houden. De kosten daarvan zijn voor eigen rekening.

### 6.2 WA-verzekering



Vilente heeft een collectieve aansprakelijkheidsverzekering die voor u geldt. Het verzekerde bedrag is € 2.500.000,- per aanspraak, met een maximum van totaal € 5.000.000,- per jaar.

Deze verzekering vergoedt alle voorkomende schade die u anderen toebrengt en waarvoor u aansprakelijk bent.

### 6.2 Basis zorgverzekering



U dient zelf een basis zorgverzekering af te sluiten bij een verzekeraar naar keuze. De kosten zijn voor eigen rekening.

### 6.4 Aanvullende zorgverzekering



Informeer bij uw zorgverzekeraar of het verstandig is een aanvullende verzekering af te sluiten of deze aan te houden. De kosten zijn voor eigen rekening.

### 6.5 Overige verzekeringen



Eventuele andere verzekeringen sluit u zelf af. De kosten zijn voor uw eigen rekening.

### 6.6 Inschrijven bij gemeente



Als u permanent bij Vilente komt wonen, moet de verhuizing bij de gemeente worden gemeld. Vilente regelt dit voor u.

**Vilente Klantadvies**

088 - 0321 321 (lokaal tarief)

klantadviseur@vilente.nl

[www.vilente.nl](http://www.vilente.nl)