



**Welkom in De Marke**



ViVa! Zorggroep

Kwaliteit van leven



Altijd vertrouwde . . .

. . . gezichten!

## Welkom!

Welkom in uw nieuwe woning. Wij hopen dat u zich hier snel thuis voelt en zullen er alles aan doen u hierbij te helpen.

We beseffen hoe ingrijpend de stap naar een nieuwe woonvorm is. En ook hoe groot uw behoefte is om de baas te blijven over uw eigen leven. Daarom gaan wij er samen met u voor zorgen dat u zoveel mogelijk kunt blijven leven zoals u dat wilt. In een fijne en veilige woonomgeving.

We beloven dan ook goed naar uw wensen te luisteren en ook uw naasten hierbij te betrekken. Zij kennen u tenslotte al veel beter dan wij. Hoe beter wij u kennen, des te prettiger we het voor u kunnen maken.

Om u alvast een beetje wegwijs te maken met De Marke stelden wij deze brochure voor u samen. Daarnaast staat de gastvrouw of uw contactpersoon natuurlijk altijd klaar om u verder te helpen met vragen.

Wij wensen u een fijne tijd in De Marke!

## Over ViVa! Zorggroep

Wij zijn ViVa! Zorggroep. Wij staan voor u klaar op het moment dat u ons nodig hebt. Met diensten op het gebied van wonen, welzijn en zorg in Zuid- en Midden-Kennemerland. Als uw situatie vraagt om medische aandacht, mantelzorgondersteuning, huishoudelijke hulp of tijdelijke opname zijn we er voor u. Zeven dagen per week, 24 uur per dag. Bij u thuis of in onze woonzorgcomplexen. Onze medewerkers zijn deskundig en werken in kleine, vaste teams waardoor zij u goed leren kennen. Zij weten wat u nodig hebt en waar u blij van wordt. Samen met u bepalen zij welke zorg u krijgt. Onze hulp is er altijd op gericht u zoveel mogelijk te laten leven zoals u dat wilt.

### De Marke

De Marke is fraai gelegen in een groene, parkachtige omgeving op loopafstand van de pittoreske dorpskern van Bergen. De dienstverlening van De Marke is gericht op wonen, welzijn, comfort en – indien nodig – zorg op maat. Daarbij sluiten 'kleur' en 'cultuur' van deze diensten aan op de aspecten die het dorp Bergen kenmerken en aantrekkingskracht geven. Kunst, cultuur, natuur en gastvrijheid zijn daarin centrale thema's. We vatten dit samen onder de noemer 'levenskunst'.

De Marke is een lokaal een kleinschalig woon- en zorgcentrum dat plaats biedt aan maximaal 93 bewoners. Er zijn 1- en 2-persoonsappartementen en alle appartementen zijn voorzien van een kleine badkamer, een keukenblok, een gezamenlijk woon- en een slaapgedeelte. De 2-persoonsappartementen hebben een aparte slaapkamer.

De Marke is zeer aantrekkelijk gelegen in een groene omgeving, met volwassen beplanting en waterpartijen. Het woongebied heeft een parkachtige uitstraling, waar u volop kunt genieten van de rust, ruimte en natuur. Het centrum van Bergen is op wandelafstand.

Binnen De Marke vindt u onze eigentijds ingerichte brasserie die met verschillende terrassen met uitzicht op het park plaats heeft voor 80 tot 100 personen. De brasserie is een aangename en stijlvolle ontmoetingsplaats waar vakmanschap, ambachtelijk en gastvrijheid hoog in het vaandel staan.

# A

## **Aanpassingen in de woning**

Voor veranderingen die gemakkelijk weer ongedaan te maken zijn, heeft u geen toestemming nodig (zie het document Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV)). Bijvoorbeeld het vervangen van behang of het verplaatsen van losstaande kasten, voor ingrijpende aanpassingen vraagt u eerst schriftelijk toestemming via [wonen@vivazorggroep.nl](mailto:wonen@vivazorggroep.nl). U bent verplicht de woning in de oude staat terug te brengen, tenzij de nieuwe huurder akkoord gaat met de aangebrachte aanpassingen.

Bij het boren in de muren geen lange schroeven gebruiken. Verder mag u boven de stopcontacten niet boren in verband met de elektriciteitskabels. Het is verboden te boren in de vloeren. Daarnaast is ook het boren in de badkamer niet toegestaan. Voor het vastschroeven van douchebeugels dient u contact op te nemen met de huismeester.

De woningen zijn rolstoeltoegankelijk. Wanneer u een speciale aanpassing nodig heeft in de woning, dan kunt u dit aanvragen bij het WMO-loket (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). Het WMO-loket van de gemeente Bergen (N-H) kunt u bellen op nummer 072 – 888 00 00. U bent zelf verantwoordelijk voor onderhoud en reparatie van deze aanpassingen.

Wanneer u een speciale aanpassing nodig heeft in de woning, dan kunt u dit aanvragen bij de technische dienst, te bereiken via de receptie.

## **Activiteiten(kaart)**

Voor de intramurale zorg cliënten zijn er 7 dagen per week in de ochtend en de middag gratis activiteiten. De extramurale zorg cliënten kunnen hier ook aan deelnemen. De kosten zijn €2,50 per activiteit en dit dient contant betaald te worden.

## **Activiteitenkalender**

Alle activiteiten worden vermeld in 'het Marke Nieuws'. Dit blad wordt in de brievenbussen verspreid. Tevens staan de activiteiten op de huiskabel vermeld.

## **Adres**

Het adres van De Marke is:  
Saenehof 1, 1852 JA Bergen (NH)  
072 – 589 59 44

Voor de bewoners geldt hetzelfde adres, echter het appartement nummer is het huisnummer (zonder toevoeging van de 1).

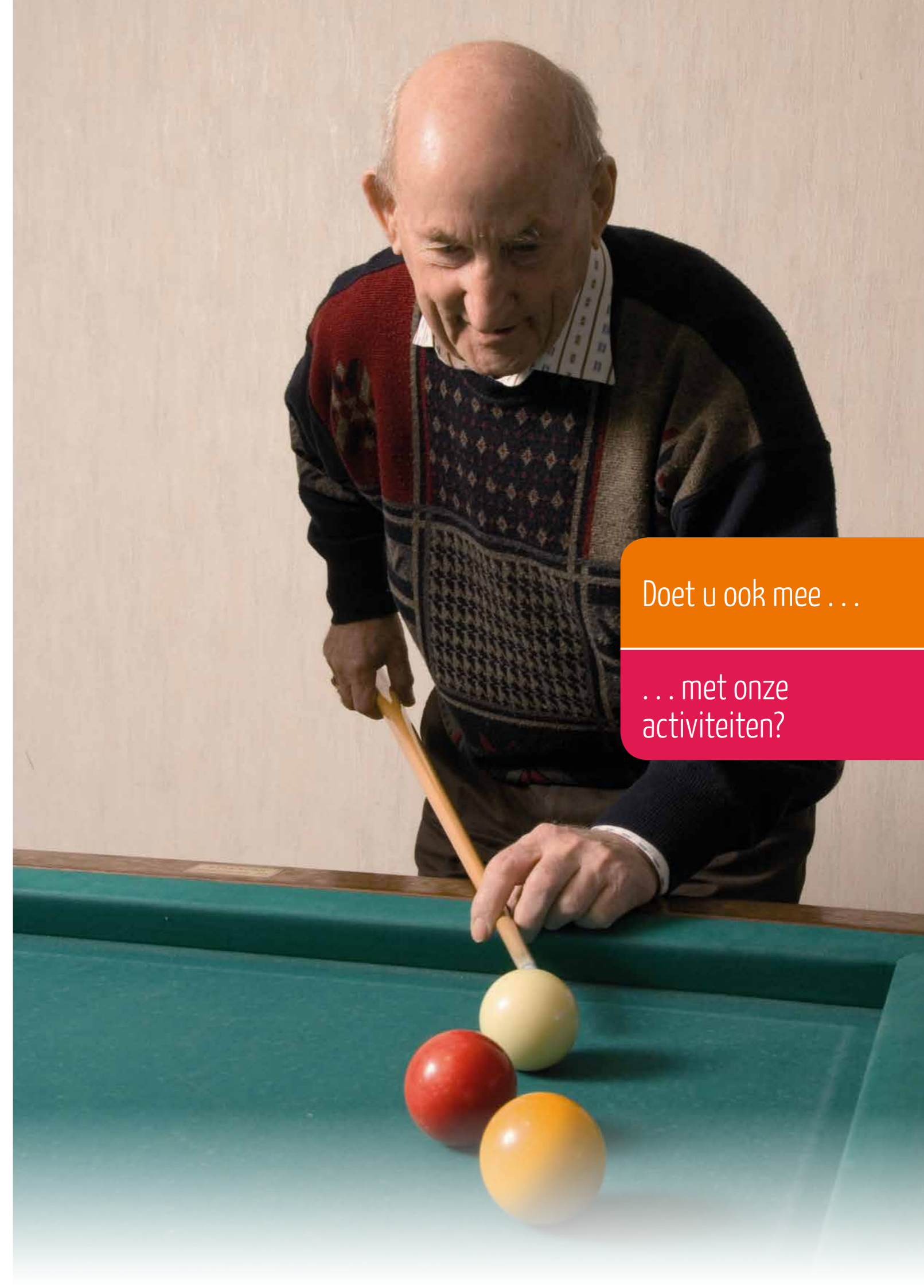
## **Afval(verwerking)**

Voor alle extramurale zorg appartementen zijn er ondergrondse containers waar u al uw afval in kunt deponeren. Er wordt aangegeven 'biedt uw pas aan'. U betaalt als huurder zelf de afvalstoffenheffing.

Voor de intramurale zorg cliënten neemt de huishoudelijke hulp uw afval mee en deponert dit in de rolcontainers die op elke etage staan. Deze rolcontainers worden door de Technische Dienst geleegd.

## **Alarmsysteem/oproep**

Alle appartementen zijn voorzien van een alarmsysteem waar u gebruik van kunt maken. Bij het alarmsysteem hoort een halszender, deze vindt u in uw appartement. U tekent hier-



Doet u ook mee . . .

. . . met onze  
activiteiten?

voor wanneer u bij ons komt wonen. Dat betekent dat als er een halszender kwijt is, u een nieuwe moet betalen. U kunt het alarmsysteem gebruiken als u direct hulp nodig heeft van de verzorging. Indien u een appartement huurt, kunt u via De Marke een halszender bestellen. Hier zijn wel kosten aan verbonden.

Er is 24 uur per dag verzorging aanwezig. Op momenten dat u dringende hulp nodig heeft op de kamer, kunt u gebruik maken van de oproep. U beschikt over een vaste alarmering. Heeft u hierop gedrukt, dan gaat er bij de verzorgenden een oproep alarmering af.

#### **Apotheek**

Als u een appartement huurt, kunt u uw eigen apotheker kiezen. Valt u onder de WLZ-regeling, dan krijgt u uw medicatie via Apotheek Van Tilborg.

## **B**

---

#### **Bed**

Huurt u via de extramurale zorg dan kunt u uw eigen bed behouden. Komt u op basis van intramurale zorg bij ons wonen, dan levert ViVa! Zorggroep een bed.

#### **Bedrijfskleding**

Er wordt geen bedrijfskleding gedragen. De medewerkers zijn herkenbaar aan een badge.

#### **Bezoek**

Bezoek is welkom en dient zich te melden bij de receptie. Het gebouw is de hele week vrij toegankelijk tussen 8.30 en 20.00 uur. Buiten deze tijden moet bezoek aanbellen bij de hoofdingang. U kunt uw bezoek ontvangen wanneer u dat wilt. Wij vragen u wel om, in overleg met de verzorging, rekening te houden met eet- en rusttijden. Verder heeft u als cliënt afspraken, u volgt misschien therapieën en u kunt deelnemen aan activiteiten. Hierbij is het van belang dat deze afspraken zo veel mogelijk door kunnen gaan en wij willen uw bezoek vragen ook hiermee rekening te houden. Wel vragen wij uw bezoekers om, niet alleen rekening te houden met u, maar ook met de overige cliënten.

Natuurlijk kunt u als cliënt ook op bezoek gaan bij familie, vrienden of kennissen. Wij stellen het zeer op prijs als u dit vooraf aan de verzorging laat weten zodat de eventuele praktische zaken als maaltijden en medicijnen geregeld kunnen worden.

Bepaalde ruimten in ons gebouw zijn aangemerkt als bedrijfsruimten en als zodanig niet toegankelijk voor bezoek. Te denken valt aan kantoren, keukens en magazijnen.

Wij verzoeken u de auto te parkeren op de daarvoor bestemde parkeervakken (i.v.m. bereikbaarheid hulpdiensten en leveranciers).

#### **Bibliotheek**

Er bestaat de mogelijkheid om boeken te lenen. Er is eenmaal per veertien dagen een bibliotheek op de 2e etage. De actuele openingstijden vindt u in 'het Marke Nieuws'.

#### **Brand**

In geval van brand direct 112 bellen of een handmelder indrukken.

#### **Brandveiligheid**

Conform wettelijke voorschriften zijn er veiligheidsmaatregelen getroffen. Zo hangen er overall rookmelders en brandslangen. Dagelijks zijn er voldoende opgeleide medewerkers aanwezig om eerste hulp bij calamiteiten te verlenen (BHV). Het is belangrijk om bij een calamiteit de instructies van de hulpverleners op te volgen. Ook worden er oefeningen

gehouden in samenwerking met de brandweer.

Het is verboden om kaarsen en dergelijke te branden op uw appartement.

#### **Brievenbus**

Elke woning heeft een eigen brievenbus in de hal. Bij de sleuteloverdracht heeft u ook een sleutel voor uw brievenbus ontvangen.

## **C**

---

#### **Camerabeveiliging**

In verband met de veiligheid zijn er camera's geplaatst.

#### **Cliëntdossier**

Iedere bewoner heeft een eigen cliëntdossier. Het cliëntdossier is van u en u kunt zelf bepalen wanneer u deze wilt inzien en u kunt ook bepalen wie toegang heeft tot uw cliëntdossier. Na afloop van de zorgperiode is ViVa! Zorggroep verplicht uw dossier te archiveren.

#### **Cliëntenraad**

Ieder woonzorgcentrum heeft een (lokale) cliëntenraad die de belangen behartigt van de cliënten. De cliëntenraad bespreekt met de medewerkers zaken die er spelen op de locatie. Op deze manier horen we wat er leeft bij de cliënten en waar we de kwaliteit van zorg- en dienstverlening kunnen verbeteren.

De lokale cliëntenraden informeren ook de Centrale Cliëntenraad van ViVa! Zorggroep. De Centrale Cliëntenraad heeft het recht om advies te geven over beleidszaken.

#### **Contactpersoon**

U heeft een contactpersoon: het eerste aanspreekpunt voor u en uw familie.

## **D**

---

#### **Dagbesteding**

Er wordt drie dagen per week dagbesteding geleverd voor de bewoners uit de wijk. Zij sluiten aan bij de activiteiten van de intramurale zorg cliënten.

#### **Diefstal**

In geval van diefstal dient u altijd aangifte te doen bij de politie en een melding te maken bij de receptie.

#### **Duofiets**

De duofiets kan worden gehuurd via de receptie.

## **E**

---

#### **Energiekosten**

De kosten van gas, water en elektra zijn voor uw eigen rekening, wanneer u huurder bent. Als u zorg ontvangt, neemt ViVa! Zorggroep deze kosten op zich.

#### **Extramurale Zorg (EMZ)**

De extramurale zorg van de Marke verleent de zorg aan de cliënten in de wijk.

## F

### **Fietsen(berging)**

Buiten zijn twee fietsenstallingen. U heeft toegang tot de fietsenstallingen met uw sleutel.

## G

### **Gladheidsbestrijding**

De parkeerplaatsen en toegangspaden worden sneeuw- en ijsvrij gemaakt.

### **Glazenwasser**

Het wassen van de buitenramen wordt verzorgd door glazenwassers. De binnenramen van de appartementen van de intramurale zorg cliënten worden door de huishoudelijke verzorging gedaan. Bent u extramurale zorg cliënt, dan is het lappen van de ramen uw eigen verantwoordelijkheid.

## H

### **Hang- en sluitwerk**

ViVa! Zorggroep repareert en vervangt scharnieren, deurkrukken, sloten en sluitingen van alle deuren in de woningen en in de algemene ruimte ten gevolge van slijtage en als geplaatst door ViVa! Zorggroep. Huurders zijn zelf verantwoordelijk voor klein onderhoud aan de woning. Voor de meeste werkzaamheden kunt u een beroep doen op de huismeester zoals het bijstellen en smeren van scharnieren, ladegeleiders, deurkrukken, sloten en sluitingen van alle deuren (zie folder reparatie op de website).

### **Huisartsen**

Er zijn drie huisartsen verbonden aan De Marke. U kunt een keuze maken uit deze artsen.

### **Huisdieren**

Huisdieren zijn toegestaan, maar mogen op geen enkele wijze overlast veroorzaken. U bent zelf verantwoordelijk voor de verzorging en u dient een huisdierenovereenkomst te tekenen. Huisdieren meenemen op bezoek is toegestaan, mits aangeliend.

### **Huishoudelijke Zorg / Huishouding**

Bij intramurale zorg is er wekelijks ondersteuning bij de huishouding. Huurders kunnen eventueel een beroep doen op de WMO via de gemeente, of hulp inhuren bij ViVa! Zorggroep.

### **Huiskamerproject**

Er zijn vier huiskamers aanwezig. Eén grote en drie kleinere. Deze zijn niet vrij toegankelijk. Mocht u hier gebruik van willen maken dan loopt de aanvraag via uw contactverzorger. Voor de extramurale zorg cliënten en de bewoners uit de wijk verloopt de aanvraag via de zorgbemiddelaar.

### **Huisnummers**

Alle bewoners hebben een eigen individueel woonadres.

### **Huurders**

Bewoners die huren, betalen alleen de huur voor het appartement en de bijbehorende



Wat zijn ...

... uw wensen?

servicekosten. Daarnaast heeft u als huurder de keuze welke aanvullende diensten u tegen betaling van ViVa! Zorggroep wilt afnemen. U kunt bijvoorbeeld gebruik maken van de faciliteiten van het restaurant, linnengoed huren of zorg afnemen [zie Prijslijst aanvullende diensten].

### **Huurovereenkomst**

Tussen de huurder en ViVa! Zorggroep is een huurovereenkomst afgesloten, hierin staan alle rechten en plichten vermeld. De huur wordt automatisch afgeschreven tussen de 1e en de 5e van de maand.

### **Ingang**

Er is één ingang. Bij de ingang is beperkte mogelijkheid voor autoverkeer (invalideplaatsen uitgezonderd).

### Inschrijven

Wanneer u iemand kent die in aanmerking wil komen voor een woning in De Marke, kunt u doorverwijzen naar Zorgbemiddeling: 088 – 995 86 40. Meer informatie over inschrijven, de toewijzingsregels en het woningaanbod staat op de website [www.vivazorggroep.nl](http://www.vivazorggroep.nl)

### Internet

Indien u vragen heeft over de aansluiting (televisie, telefonie en internet), dan dient u rechtsreeks met de provider contact op te nemen. U bent particulier klant van de provider (Ziggo /KPN of elders). U betaalt ook zelf de factuur.

## K

### Kapper

Er is een kapper aanwezig op woensdagochtend. U kunt zelf een afspraak maken.

### Kerkdienst

Vanuit de parochie worden er verschillende kerkdiensten georganiseerd. Verdere informatie vindt u in 'het Marke Nieuws'.

### Klachtenprocedure

Mogelijk bent u niet tevreden over de door ons geboden dienstverlening en ervaart u dit als dermate bezwaarlijk dat u dit wilt melden. Bespreek dit dan met uw contactpersoon. Komt u gezamenlijk niet tot een oplossing dan kunt u schriftelijk een klacht indienen door middel van een brief of het klachtenformulier. Dit formulier staat op de website [www.vivazorggroep.nl](http://www.vivazorggroep.nl). U kunt uw klacht richten aan: ViVa! Zorggroep, t.a.v. Secretariaat klachten, o.v.v. klacht, antwoordnummer 504, 1940 WB Beverwijk (een postzegel is niet nodig).

### Kleding

Uw kleding wordt door De Marke gemerkt.

### Kranten

De kranten worden door de medewerkers verspreid.

## L

### Lift

In de centrale hal bevinden zich een grote en een kleine lift.

### Linnengoed

Bewoners die verblijven onder de intramurale zorg krijgen linnengoed aangeboden van Newasco.

### Logeren

Familie en vrienden mogen kosteloos in uw appartement verblijven. Uiteraard betalen zij wel voor de afgenomen diensten.

## M

### Maaltijden

Er zijn drie maaltijden per dag. Als intramurale zorg cliënt heeft u de keuze om op uw eigen appartement te ontbijten, lunchen of dineren of gebruik te maken van de buffetten of het keuzemenu in het restaurant.

### Marke Nieuws

Dit blad verschijnt een keer per maand. Hierin vindt u alle belangrijke informatie en mededelingen. Het blad wordt ook extern verspreid bij de aanleunwoningen en in de wijk.

### Medicijnen

[zie A. Apotheek].

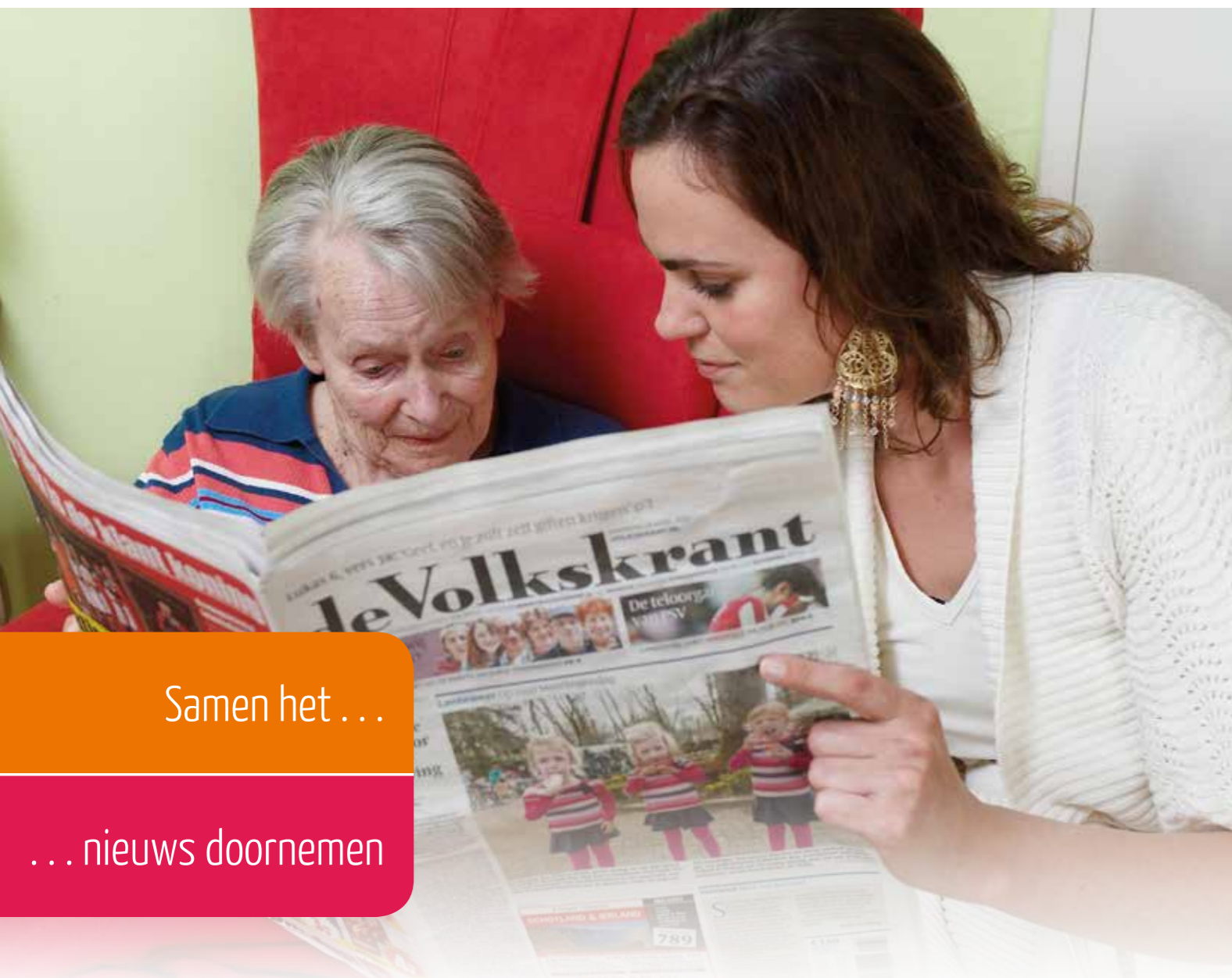
## O

### Ongedierte

Om ongedierte te voorkomen vragen wij u om uw vuilnis zo snel mogelijk in de containers te deponeren. Gelieve geen vogels te voeren.

### Openingstijden en toegang

De Marke is een semi-openbaar gebouw, het pand is dagelijks vrij toegankelijk tussen 8.30 en 20.00 uur. Buiten de openingstijden is de toegangsdeur alleen door de medewerkers op afstand te openen door middel van de intercom.



Samen het ...

... nieuws doornemen

### Overlijden

Bij overlijden staat het de familie vrij om naar keuze op te baren in het appartement of in het uitvaartcentrum. Conform de zorgleveringsovereenkomst heeft de familie 7 dagen de tijd om het appartement leeg op te leveren. Voor huurders geldt de opzegtermijn van de huur.

## P

### Pakketten

(Post)pakketten worden aan de receptie afgeleverd en door de medewerkers bij u bezorgd.

### Parkeren

Bij de ingang is beperkte mogelijkheid voor parkeren (invalideplaatsen uitgezonderd). Bij fysieke beperkingen kunt u een invalidenparkeerplaats aanvragen bij de gemeente Bergen. Er zijn 2 parkeerterreinen. Eén naast de hoofdingang en één aan de achterzijde.

### Pinnen

Het is mogelijk om in het restaurant met uw pinpas te betalen. Ook de winkel heeft een pinautomaat.

### Post

De binnengekomen post wordt door de receptie gesorteerd.

## R

### Radio en televisie

Indien u vragen heeft over de aansluiting (televisie, telefonie en internet), dan dient u rechtsreeks met de provider contact op te nemen. U bent particulier klant van de provider (Ziggo /KPN of elders). Wij adviseren u om gebruik te maken van de monteur van uw provider voor uw aansluiting. Helaas kan dit niet door ViVa! Zorggroep geregeld worden.

### Reparaties

[zie T. Technische Dienst].

### Restaurant

Het restaurant, de Brasserie, is dagelijks geopend van 8.30 uur tot 20.00 uur. U kunt hier terecht voor koffie en thee, maar ook voor een lunch, een borrel en een warme maaltijd. Het is mogelijk om een zaal te huren voor een feest (inclusief catering). U kunt dit aanvragen bij de receptie.

### Roken

U mag roken in uw appartement of buiten. Dit geldt ook voor bezoek. Het is niet toegestaan om te roken in de gangen of algemene ruimtes.

### Rolstoelbus (B.E.S.)

Er bestaat een mogelijkheid tot gebruik van de rolstoelbus. De aanvraag verloopt via de vrijwilligerscoördinator. De contactgegevens vindt u in 'het Marke Nieuws'.

### Rolstoelen

ViVa! Zorggroep heeft een aantal rolstoelen die u via de receptie kunt lenen (voor maximaal één dag).



Bij ons restaurant kunt u ...

... dagelijks terecht!

## S

### Schade

Indien u schade ondervindt door toedoen van een medewerker, dan kunt u hiervoor het schadeformulier invullen. Het schadeformulier kunt u opvragen bij een medewerker.

### Scootmobiel/booster

Scootmobiele of boosters dienen op de begane grond gestald te worden in de daarvoor bestemde ruimte.



Als vrijwilliger ...

... koffie schenken

## T

### Taxi

Alle informatie hierover vindt u in 'het Marke Nieuws'.

### Technische Dienst

De technische dienst is behulpzaam bij kleine klussen en het oplossen van storingen aan bijvoorbeeld keuken, ramen, lampen, etc. in de appartementen. U kunt dit aanvragen bij de receptie. Als er kosten aan de reparatie verbonden zijn, hoort u dat van te voren.

### Televisie

Als u een televisie of radio op uw kamer wilt, dient u deze zelf aan te schaffen.

### Toiletten

Op de begane grond bevinden zich openbare toiletten waaronder twee voor minder validen.

### Trombosedienst

De trombosedienst komt op afspraak bij u langs.

## V

### Veiligheid

Hulpmiddelen (rollator of rolstoel) mogen vanwege de veiligheid de gangen en uitgangen niet blokkeren.

### Vervoer

Bij ziekenhuisbezoek vragen wij de familie om de cliënt te begeleiden en het vervoer te regelen. Indien deze begeleiding niet mogelijk is, dan kunt u vragen of een vrijwilliger met u mee kan gaan. Het verzoek voor een vrijwilliger bij begeleiding van het vervoer gaat via de vrijwilligerscoördinator.

### Verzekeringen

ViVa! Zorggroep heeft een opstalverzekering en een glasverzekering afgesloten. U bent zelf verantwoordelijk voor het afsluiten van een inboedel en/of WA-verzekering.

### Verzorging en verpleging

Als u zorg nodig heeft, kunt u contact opnemen met Zorgbemiddeling.

### ViVa! Ledenservice

Dit is de ledenorganisatie van ViVa! Zorggroep. Met een lidmaatschap krijgt u korting op diverse diensten en cursussen.

Een folder hierover is terug te vinden in het folderrek. Voor informatie of bemiddeling bij een dienst, bel 088 – 995 88 22.

### VPT

Volledig Pakket Thuis.

### Vrijwilligers

In De Marke werken veel vrijwilligers bij activiteiten en koffie schenken. Nieuwe vrijwilligers kunnen zich aanmelden bij de vrijwilligerscoördinator.

### Voordeurbel

Alle woningen hebben een bel naast de voordeur. Medewerkers dienen aan te bellen voor zij een woning betreden.

### Vuilnis

[zie A. Afval].

## W

### Wifi

[zie I. Internet].



Wij hopen dat u  
zich snel ...

... thuis voelt bij  
ons in De Marke

#### **Winkel**

De winkel bevindt zich in de Brasserie. U kunt hier terecht voor kleine dagelijkse boodschappen, van maandag tot en met vrijdag en is geopend van 10.00 tot 12.00 uur en van 14.00 tot 16.00 uur. In de winkel kunt u alleen met pin of clubcard van de Marke betalen.

#### **WLZ (Wet Langdurige Zorg)**

WLZ (Wet Langdurige Zorg) werd voorheen AWBZ genoemd. Als u onder deze voorwaarden verblijft dan krijgt u volledige zorg, inclusief maaltijden, huishouding.

#### **WMO**

Wet Maatschappelijke Ondersteuning

Z

---

#### **Zorgbemiddelaar**

De zorgbemiddelaar verzorgt de toewijzing van appartementen voor mensen met een zorgindicatie.

#### **Zorgkaart Nederland**

Deel uw ervaring over de zorg en het wonen op deze locatie en help zo anderen met kiezen. Dat kan op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl)

#### **Correspondentieadres ViVa! Zorggroep**

Postbus 95 • 1960 AB Heemskerk • T 088 – 995 80 00 (lokaal tarief)  
E [info@vivazorggroep.nl](mailto:info@vivazorggroep.nl) • I [www.vivazorggroep.nl](http://www.vivazorggroep.nl)



**Kwaliteit van leven**