

Gedragcode voor bewoners, cliënten, gasten, hun naasten en bezoekers



Sámen zorgen, leven en een fijne dag beleven bij Kalorama

Bij Kalorama willen we bewoners een fijne dag bieden met goede zorg en behandeling. Kwaliteit van leven staat bij ons voorop. Hieraan werken wij vanuit warme professionaliteit samen met naasten en vrijwilligers. Wij werken vanuit onze kernwaarden **vertrouwen, verbinding, vakmanschap en samen**.

Waarom een gedragscode?

We zijn alert op het welbevinden van de bewoners én dat van onze medewerkers en vrijwilligers.

We zijn sámen verantwoordelijk om het goed te hebben en goed te doen. Het is belangrijk dat het voor alle betrokkenen duidelijk is hoe we met elkaar omgaan en wat we van elkaar verwachten. Deze gedragscode helpt daarbij.

De gedragscode is bedoeld voor bewoners, cliënten, gasten, hun familie en bezoekers en is een aanvulling op de [algemene voorwaarden](#).

Voor het leesgemak gebruiken we in de tekst alleen het woord bewoner, daar bedoelen we ook cliënten en gasten mee.

Versie: november 2025

Evaluatiedatum: juni 2026

Documenteigenaar: Bestuursbureau

Onze richtlijnen, hier staan we voor:

Vragen en informatie

U vindt veel informatie over uw zorg via Caren zorgt. Heeft u een vraag dan kunt u deze stellen tijdens het zorgmoment. Leven er meer vragen dan kunt u dit het beste met uw EVV'er (Eerst Verantwoordelijke Verzorgende) of PB'er (persoonlijk begeleider) afstemmen. Als u veel vragen heeft, kunt u deze opsparen en tijdens een zorgplanbespreking in één keer bespreken. Of stem met de EVV'er of PB'er af wat het beste moment is om uw vragen te bespreken of telefonisch contact te hebben.

Vanzelfsprekend zijn er situaties waarin een antwoord niet kan wachten en kunt u snel bij een medewerker terecht.

Eén team

Kalorama verleent zorg met een team van medewerkers. Ze werken samen als één team en hebben allen het beste met u voor. Dat betekent dat u met meerdere medewerkers uit het team te maken heeft. U kunt niet kiezen wie u helpt. We verwachten dat u niet negatief praat over een medewerker.

Aanvulling op professionele zorg

We kijken naar alternatieven als aanvulling op de professionele zorg en begeleiding vanuit Kalorama. Wat kunnen naasten van bewoners betekenen? Deze steun en betrokkenheid zijn van onschatbare waarde. Het is belangrijk te beseffen dat om het welbevinden van de bewoners te waarborgen we met elkaar moeten samenwerken. In de huidige tijd kunnen wij niet alles bieden wat u mogelijk van een zorginstelling verwacht. Bij dilemma's of andere verwachtingen voeren we hierover met de bewoner en naasten een constructief gesprek waarbij altijd het belang van de bewoner voorop staat.

Gebruik alcohol

U bent vrij om alcohol te nuttigen op gangbare momenten, zolang het uw gedrag niet negatief beïnvloedt. Op het moment dat (zorg)medewerkers, medebewoners of anderen in uw directe omgeving hinder van uw gedrag ervaren, accepteren wij dit niet en gaan wij met u in gesprek.

Rookvrij

Kalorama is een rookvrije organisatie. U komt de verplichtingen en afspraken na die zijn opgenomen in de algemene voorwaarden van Kalorama en de huisregels van de locatie waar u verblijft. Zie ook <https://www.kalorama.nl/rookbeleid>

Geldzaken

Medewerkers regelen geen geldzaken voor u. Zij kunnen dus geen boodschappen voor u betalen of een overboeking doen via internetbankieren. Dat regelt u of uw naasten zelf. De (zorg)medewerker kan u wel ondersteunen bij het vinden van de juiste financiële hulp. Medewerkers weten bij wie en waar u hiervoor moet zijn.

Waardevolle spullen

We gaan voorzichtig om met elkaars spullen. Zorg ervoor dat uw waardevolle spullen goed

Versie: november 2025

Evaluatiedatum: juni 2026

Documenteigenaar: Bestuursbureau

opgeborgen zijn, zodat er geen misverstanden kunnen ontstaan als ze eventueel zoekraken. Als u per ongeluk iets van Kalorama of van een medewerker beschadigt, informeer dan uw EVV'er/PB'er zo snel mogelijk.

Inclusief

Kalorama is een maatschappelijk betrokken organisatie en hecht belang aan diversiteit en inclusiviteit. We respecteren elkaar om wie we zijn, wat ieders seksuele geaardheid, uiterlijk, huidskleur, geslacht, leeftijd, godsdienst of levensovertuiging ook is. Discriminerende en racistische uitingen accepteren we niet. Datzelfde geldt voor onze medewerkers richting bewoners en/of hun naasten.

Respect

De relatie tussen u en de (zorg)medewerkers is een professionele relatie. Zowel medewerker als bewoner maken niet méér onderdeel uit van elkaars privéleven dan nodig voor de zorgverlening en begeleiding. We gaan respectvol met elkaar om op (sociale) media.

Het maken van beeld- en geluidsopnamen van (zorg)medewerkers, andere bewoners en zijn of haar naasten mag alleen als u hiervoor van te voren van hen toestemming heeft gekregen.

We zijn samen verantwoordelijk voor de zorg en behandelen elkaar met respect. Pestgedrag, het gebruik van geweld, schelden en dreigend gedrag accepteren we niet. Dat geldt ook voor (seksuele) bedreiging in woord of gedrag. Datzelfde geldt voor onze medewerkers richting bewoners en/of hun naasten. Waar van toepassing na professionele beoordeling zetten we stappen naar betreffende instanties.

Waar kunt u terecht als u ontevreden bent?

Het kan gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Laat dit ons alstublieft zo snel mogelijk weten en blijf er niet te lang mee rondlopen. U kunt dit op verschillende manieren doen: door in gesprek te gaan met de betreffende medewerker, de EVV'er/PB'er of (team)manager. Als u er samen niet uitkomt, kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris.

Kalorama heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris, Karin Somhorst. Karin is niet in dienst van Kalorama. De klachtenfunctionaris bemiddelt, adviseert over de te volgen weg en helpt bij het vinden van een oplossing. Klachten bestemd voor de onafhankelijke klachtenfunctionaris kunt u per mail sturen via karin@the-lighthouse.nl of telefonisch via 06 - 24 71 10 86 (op werkdagen). Meer informatie vindt u op onze website: www.kalorama.nl/klachten-vertrouwenspersoon.

Lotte Verdijk is de cliëntenvertrouwenspersoon voor cliënten en bewoners die te maken hebben met de Wet zorg en dwang. Ze werkt bij Stemgever en is onafhankelijk van Kalorama. Bij haar kunt u terecht met vragen of klachten over onvrijwillige zorg. Dus als er sprake is van iets wat u moet maar niet wil, of wil maar niet mag. Ze staat aan uw kant en bemiddelt niet. Alles wat u haar vertelt is vertrouwelijk.

Samen met Lotte kunt u helder krijgen wat u precies wil bereiken en wie of wat u daarvoor nodig heeft. Ze kan u informatie geven, u helpen iets bespreekbaar te maken en u ondersteunen in de voorbereiding en het voeren van een gesprek.

Versie: november 2025

Evaluatiedatum: juni 2026

Documenteigenaar: Bestuursbureau

Lotte Verdijk is op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag te bereiken op 06-57528220 of via lotteverdijk@stemgever.nl

Daarnaast komt de cliëntenraad op voor de belangen binnen Kalorama als het gaat over zorgverlening in het algemeen. Heeft u wensen of wilt u meedenken? Dan kunt u contact opnemen met de cliëntenraad via: cliëntenraad@kalorama.nl.

Eerste contactpersoon als vertegenwoordiger van de bewoner

Als een bewoner zijn of haar eigen belangen niet goed kan behartigen, dan heeft hij/zij een vertegenwoordiger. De vertegenwoordiger is voor ons de eerste contactpersoon. Hij of zij is een belangrijke overlegpartner voor onze (zorg)medewerkers. We zijn dankbaar voor de inzet van vertegenwoordigers voor hun naaste. Het is vaak door die inzet en betrokkenheid dat we u samen kunnen bieden wat u nodig heeft. Van een eerste contactpersoon verwachten wij dat deze zich gedraagt als 'goed vertegenwoordiger'.

Dat betekent onder andere dat de eerste contactpersoon:

...het belang van de bewoner voorop stelt. De eerste contactpersoon vraagt zich bij zijn afwegingen altijd af wat de bewoner zou hebben gezegd of gewild als hij/zij het zelf had kunnen zeggen.

...bereid is om (digitaal) deel te nemen aan overleggen over het zorgplan. We overleggen minimaal 2 keer per jaar over het zorgplan en als het nodig is vaker.

...goed bereikbaar is. Bij onverwachte ontwikkelingen is het belangrijk dat we de eerste contactpersoon snel kunnen spreken.

...de andere naasten betreft en informeert. Wij overleggen alleen met de eerste contactpersoon en verwijzen andere naasten met vragen naar de vertegenwoordiger door.

Wij werken in het belang van onze bewoners en bemiddelen niet bij interne familieaangelegenheden.

Als u zich niet houdt aan deze gedragscode

Als u zorg of begeleiding krijgt van Kalorama, dan verwachten wij dat u en uw naasten zich gedragen volgens deze gedragscode. Doet u dit niet, dan gaan we met u in gesprek. Wanneer dat niet leidt tot verbetering, dan krijgt u van ons een schriftelijke waarschuwing. In ernstige situaties kan het zijn dat we de zorg direct een tijdje niet verlenen of zelfs beëindigen. Bij strafbare feiten doen wij aangifte bij de politie.

De cliëntenraad van Kalorama heeft ingestemd met de gedragscode.

Heeft u vragen of opmerkingen over deze gedragscode? Bespreek ze dan met uw eerst verantwoordelijk verzorgende/persoonlijk begeleider.

Versie: november 2025

Evaluatiedatum: juni 2026

Documenteigenaar: Bestuursbureau