

# Cliëntfolder

## Rechten & plichten



# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
Algemeen	4
Zorgovereenkomst	4
<b>Rechten</b>	<b>4</b>
Recht op informatie	4
Wanneer krijg je informatie?	4
Wanneer krijg je géén informatie?	4
<b>Instemming zorgtrajecten en uitwisselen informatie</b>	<b>5</b>
Wat houdt instemming in en hoe wordt deze vastgelegd?	5
Vervangende instemming hulpverlener	5
Intrekken van de instemming	5
<b>Privacy</b>	<b>5</b>
Het recht op privacy	5
Gebruik van e-mailadres	5
<b>Geheimhouding</b>	<b>6</b>
Algemeen	6
Wie is tot geheimhouding verplicht?	6
Tegenover wie is de geheimhouding verplicht?	6
Altijd geheimhoudingsplicht?	6
Meldplicht	6
Toestemming uitwisselen informatie	6
<b>Vrije keuze hulpverlener</b>	<b>7</b>
Een tweede mening	7
<b>Blended care</b>	<b>7</b>
<b>Dossier</b>	<b>8</b>
Dossiervorming	8
Toestemming inzage dossier	8
Recht op inzage dossier	8
Cliëntportaal	8
Recht van aanvulling en/of correctie	8
Recht van bezwaar	8
Bewaartermijn (medisch) dossier	9
Recht op vernietiging gegevens	9
<b>Klachten</b>	<b>9</b>
Voortraject	9
Wie kan een klacht indienen?	9
Waarover een klacht indienen?	9
Reactietermijn en vervolgstappen	10
Klachtenreglement	10

<b>Plichten</b>	<b>10</b>
Informatieverstrekking	10
Informatieverstrekking met betrekking tot minderjarige kinderen	10
Identificatieplicht	10
Medewerking zorgtraject	10
<b>No-showbeleid</b>	<b>11</b>
Wanneer spreken we van een no-show?	11
Algemeen	11
Onze richtlijnen	11
<b>Plichten zorgaanbieder</b>	<b>12</b>
Inspanningsverplichting	12
Meldplicht	12
Identificatieplicht	12
<b>Financiering van zorg</b>	<b>12</b>
Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ)	12
Begeleiding (BG)	12
Jeugd & Gezin (J&G)	13
<b>Familie en naasten</b>	<b>13</b>
Betrokkenheid familie	13
Recht op niet-persoonsgebonden informatie (tenzij toestemming)	14
Hoe wordt/worden de familie/naasten betrokken?	14
Familievertrouwenspersoon	14
Klachten	14
<b>Cliëntenraad</b>	<b>14</b>
Wat doet de cliëntenraad?	14
<b>Gedragsregels</b>	<b>14</b>
<b>Eenzijdige opzegging</b>	<b>15</b>
Ontbinding	15
<b>Bereikbaarheid</b>	<b>16</b>
<b>Social mediabeleid</b>	<b>16</b>
Geluids- en beeldopnames	16
Zoekmachines	17
Communicatie	17
Vriendschapsverzoeken	17
Volgen	17
<b>Wijziging cliëntfolder</b>	<b>18</b>
Geluids- en beeldopnames	18
<b>Aansprakelijkheid voor diefstal van uw eigendommen</b>	<b>18</b>

# Inleiding

## Algemeen

Je hebt je aangemeld voor zorg bij ons of hebt met jouw aanmelding ingestemd. Voordat je de zorgovereenkomst ondertekent en wij daadwerkelijk gaan starten, willen wij je middels deze folder informeren over jouw rechten en plichten en over andere zaken die voor jou als cliënt belangrijk zijn om te weten. Deze folder geldt daarom als integraal onderdeel van de zorgovereenkomst. Omdat wij verschillende beroepsgroepen en hulpverleningstrajecten hebben, spreken wij in deze cliëntfolder over 'hulpverlener' en 'zorgtraject'. Voor meer informatie over onze visie en missie verwijzen we je naar onze website: [www.impegno.nl](http://www.impegno.nl). Daar vind je ook de informatie terug die in dit document via de hyperlinks gekoppeld zijn.

## Zorgovereenkomst

Met het ondertekenen van de zorgovereenkomst worden zowel het zorgtraject als de daarbij behorende wederzijdse rechten en plichten officieel vastgelegd. De zorgovereenkomst wordt namens ons getekend door de hulpverlener. Ben je jonger dan 12 jaar, dan geldt dat je wettelijk vertegenwoordigers de zorgovereenkomst tekenen. Wanneer je tussen de 12 en 16 jaar bent, dan teken je samen met je wettelijk vertegenwoordiger(s). In sommige gevallen kan de handtekening van je wettelijke vertegenwoordigers achterwege blijven (dit bespreek je dan met je hulpverlener). Als je 16 jaar en ouder bent, dan teken je zelf de zorgovereenkomst.

# Rechten

## Recht op informatie

Je hebt recht op relevante en duidelijke informatie over je zorgtraject. Het stelt jou als cliënt in staat zelf keuzes te maken. Alleen als je goed geïnformeerd bent kan je weloverwogen toestemming geven voor hulpverlening. Dat is hiervoor wettelijk vereist.

## Wanneer krijg je informatie?

Voordat een onderzoek of een zorgtraject gestart wordt, informeert de hulpverlener je mondeling en desgewenst schriftelijk. Verder blijft de hulpverlener jou informeren over het verloop van het zorgtraject, ook wanneer je hier niet specifiek om vraagt. Deze informatie is objectief, duidelijk en begrijpelijk.

## Wanneer krijg je géén informatie?

In uitzonderlijke gevallen kan een hulpverlener ervoor kiezen je tijdelijk geen informatie te geven. Bijvoorbeeld als hij/zij inschat dat dit voor jou tot ernstige psychische schade zou kunnen leiden, waardoor de informatie je meer kwaad dan goed zou doen. In dat geval toetst de hulpverlener zijn/haar besluit bij een andere hulpverlener. Zodra je de informatie wel aankunt, licht de hulpverlener jou in. Aan de andere kant kun je er ook zelf voor kiezen geen informatie te willen ontvangen. Geef dit duidelijk aan bij jouw hulpverlener.

# Instemming zorgtraject en uitwisselen informatie

## Wat houdt instemming in en hoe wordt deze vastgelegd?

Instemming houdt in dat jij als cliënt toestemming verleent voor het starten van het zorgtraject. Deze instemming wordt vastgelegd door het ondertekenen van de zorgovereenkomst. Daarnaast stem je in met de wijze waarop het traject wordt uitgevoerd, door samen met de hulpverlener het trajectplan te ondertekenen. Voor het ondertekenen van het trajectplan gelden dezelfde bepalingen ten aanzien van leeftijd als bij het ondertekenen van de zorgovereenkomst. We verwijzen hiervoor naar de betreffende paragraaf op pagina 6 van deze folder.

## Vervangende instemming hulpverlener

De hoofdregel is dat de zorg geheel vrijwillig is. In het kader van goed hulpverlenerschap kan de hulpverlener in geval van hulpverlening aan een kind tussen 12 en 16 jaar, eventueel zonder instemming van de wettelijk vertegenwoordiger(s) toch een zorgtraject starten. De hulpverlener maakt een belangenafweging en kijkt of het belang om je zorg te bieden zwaarder weegt dan het verkrijgen van de benodigde instemming. De hulpverlener toetst hierbij zijn/haar besluit bij een andere hulpverlener.

## Intrekken van de instemming

Je kan jouw instemming te allen tijde intrekken door schriftelijk de getekende zorgovereenkomst op te zeggen. Je kan dan samen met jouw hulpverlener op zoek gaan naar een andere hulpverlenende instantie. Na het intrekken van jouw instemming kan de hulpverlener je geen verantwoorde zorg meer bieden.

# Privacy

## Het recht op privacy

Jouw privacy wordt op alle mogelijke manieren gewaarborgd. Op basis van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) hebben wij een privacyverklaring opgesteld welke je kunt vinden op: [Privacy verklaring - imepno.nl](https://www.imepno.nl/privacyverklaring).

## Gebruik van e-mailadres

Tijdens het gestarte zorgtraject kunnen bij jou periodieke tevredenheidsonderzoeken worden aangeboden via het bij ons bekende e-mailadres. Tevredenheidsonderzoeken worden afgenomen om de zorg te meten en te verbeteren. Ook bestaat de mogelijkheid dat je van ons een e-mail ontvangt met niet-zorginhoudelijke informatie. Mocht je hiervan geen gebruik willen maken en/of niet willen deelnemen, dan kan je dit bij ons aangeven.

# Geheimhouding

## Algemeen

Je hebt als cliënt recht op geheimhouding. Wij vinden het belangrijk om zorgvuldig en integer om te gaan met persoonlijke informatie van cliënten en medewerkers. Wij zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens die je aan ons hebt toevertrouwd. Het gaat hier om alle persoonlijke informatie.

## Wie is tot geheimhouding verplicht?

Elke hulpverlener binnen impegno is wettelijk verplicht tot geheimhouding. Dit wordt het beroepsgeheim genoemd. Anderen die direct of indirect betrokken zijn binnen impegno hebben een afgeleide geheimhoudingsplicht via de hulpverlener voor wie zij werken.

## Tegenover wie is de geheimhouding verplicht?

De hulpverlener heeft een geheimhoudingsplicht ten opzichte van derden. Zonder jouw toestemming mag hij niets over jouw gezondheidstoestand, het onderzoek en het zorgtraject vertellen, tenzij de ander is betrokken bij jouw zorgtraject. In dat geval zal met jou overlegd worden.

## Altijd geheimhoudingsplicht?

De plicht tot geheimhouding mag doorbroken worden als je daar zelf toestemming voor geeft. Daarnaast kan een hulpverlener verplicht worden gegevens over jou te verstrekken op grond van een wettelijk voorschrift en/of bij een conflict van plichten (situaties waarin het verstrekken van informatie ernstig nadeel kan voorkomen), zoals bij kindermishandeling, direct gevaar voor jou of een ander en in sommige gevallen wanneer een strafbaar feit aan de orde is.

## Meldrecht en -plicht

Wij hebben een meldrecht wanneer jouw leven of het leven van een ander in gevaar is of wanneer hier een reële kans op is. In sommige gevallen hebben wij een (wettelijke) meldplicht. De hulpverlener overlegt hierover altijd met minimaal één collega en zal je hier zoveel als mogelijk over informeren.

## Toestemming uitwisselen informatie

Voor het uitwisselen en/of opvragen van informatie bij andere hulpverlenende instanties vragen wij je een toestemmingsverklaring te ondertekenen. Je hebt het recht om te weigeren deze machtigingen te ondertekenen. Het gevolg hiervan kan zijn dat wij jou geen passende hulp kunnen aanbieden, bijvoorbeeld wanneer het uitwisseling met de gemeente betreft. Je kan deze toestemming ook te allen tijde weer intrekken. Voor meer informatie kan je contact met jouw hulpverlener opnemen.

# Vrije keuze hulpverlener

Het is van groot belang dat je vertrouwen hebt in jouw hulpverlener. Daarom heb je in principe het recht om jouw eigen hulpverlener te kiezen. Onze werkwijze is dat je in eerste instantie een hulpverlener krijgt toegewezen. Ben je niet tevreden, dan kan je dit bespreekbaar maken met jouw hulpverlener. Eventueel kan je dit verzoek schriftelijk indienen bij je hulpverlener. Vervolgens worden samen met jou de mogelijkheden besproken. Dit betekent niet dat jij altijd een nieuwe hulpverlener toegewezen zult krijgen, we zullen altijd eerst proberen om er samen uit te komen. Mocht dat niet lukken en er is een andere hulpverlener beschikbaar, zullen wij in overleg met jou jouw hulpverlener wijzigen. In het belang van de continuïteit van de zorg voor jou en onze andere cliënten is het niet mogelijk om herhaaldelijk van deze mogelijkheid gebruik te maken.

## Een tweede mening

Je hebt het recht om een andere hulpverlener te raadplegen: om een tweede mening of 'second opinion' te vragen. Bijvoorbeeld als je zekerheid wilt over de diagnose of omdat je wilt weten of er nog andere mogelijkheden zijn. Bespreek deze wens met de instantie via wie je bij ons in zorg bent gekomen (bijvoorbeeld de zorgverzekering of de gemeente).

# Blended care

Bij impegno is het mogelijk om hulp te ontvangen via 'blended care': een combinatie tussen face-to-face en online hulpverlening. Waar het passend is vinden de contactmomenten bij begeleiding en gezinsondersteuning plaats bij jou thuis én via beeldbellen. De contactmomenten bij behandeling zijn op onze locatie én via beeldbellen. Het contact is in eerste instantie altijd in persoon, maar later in het traject kan beeldbellen een waardevolle vervanging zijn. Je ontvangt hierdoor hulp op een plek waar jij je prettig voelt.

Blended care zorgt voor minder reisbewegingen, omdat je voor je zorg niet naar kantoor hoeft te komen of de zorgverlener naar jou. Daarnaast is het door middel van beeldbellen makkelijker om andere mensen te betrekken bij de zorg. Familieleden en/of naasten, andere hulpverleners vanuit impegno of betrokkenen van andere instellingen kunnen, indien nodig met jouw toestemming, meepraten via beeldbellen.

Naast de reguliere gesprekken maken we binnen impegno waar mogelijk gebruik van e-health modules. Dit zijn online modules waar je zelf aan kan werken tussen de afspraken door. Indien nodig zal je hulpverlener je voorzien van feedback hierover. Er wordt per traject gekeken of en waar de inzet van de modules van toegevoegde waarde is.

# Dossier

## Dossiervorming

De hulpverlener is wettelijk verplicht een (digitaal) dossier met alle relevante stukken voor het zorgtraject bij te houden en zorg te dragen dat deze voldoende beveiligd is. In het dossier worden in ieder geval jouw persoonlijke gegevens, de eventuele diagnose, zorgplan, evaluaties en rapportages van de contactmomenten opgenomen.

## Toestemming inzage dossier

Wanneer je zorg van ons ontvangt geef je toestemming dat alle betrokken hulpverleners inzage hebben in jouw dossier, mits dit voor de uitoefening van hun dagelijks werk noodzakelijk is.

## Recht op inzage dossier

Je hebt het recht om jouw dossier in te zien of er een kopie van te ontvangen. Impegn maakt gebruik van een cliëntportaal, waardoor je veilig toegang kan krijgen tot jouw persoonlijke dossier. In het cliëntportaal kun je je zorginhoudelijke doelen, de ingevulde vragenlijsten en rapportages terugvinden die door zorgmedewerkers geschreven zijn. Bij aanvang van het traject ontvang je logingegevens via de mail voor het gebruik van het cliëntportaal. Het cliëntportaal is van jou, alles wat betrekking heeft tot jouw zorgtraject, kun je hierin terugvinden.

Wil je geen gebruik maken van cliëntportaal, dan kan je alsnog inzage in jouw dossier krijgen. Je kan hiervoor een schriftelijk verzoek indienen bij je hulpverlener. Het inzien van het dossier geschiedt altijd in het bijzijn van de hulpverlener. In overleg met je hulpverlener kan ervoor gekozen worden jou een kopie van je dossier mee naar huis te geven. Onbevoegden hebben geen toegang tot jouw dossier. We verwijzen hiervoor graag naar ***Privacy verklaring-impegno.nl***

## Recht van aanvulling en/of correctie

Het kan zijn dat je na inzage constateert dat bepaalde gegevens ontbreken of niet kloppen. In dat geval kan je jouw hulpverlener schriftelijk verzoeken om een aanvulling of correctie van de gegevens in jouw dossier te doen. Jouw verzoek kan je indienen bij jouw hulpverlener of via het ***contactformulier*** op onze website. De hulpverlener bepaalt of jouw verzoek voor aanvulling of correctie gegrond is en wordt doorgevoerd. Je kunt geen correctie van het oordeel van de hulpverlener vragen.

## Recht van bezwaar

Je kan, vanwege redenen die verband houden met jouw specifieke situatie, gebruik maken van het recht van bezwaar tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens.



## Bewaartermijn (medisch) dossier

De wettelijke bewaartermijn is 20 jaar. Na deze termijn worden de gegevens uit jouw dossier vernietigd. Het kan voorkomen dat de hulpverlener jouw gegevens langer dan 20 jaar wil bewaren. Bijvoorbeeld omdat je nog in zorg bent en de hulpverlener de gegevens nodig heeft om jou goede zorg te kunnen verlenen. Indien dit het geval is, wordt dit met jou besproken.

## Recht op vernietiging gegevens

Voor het verstrijken van de bewaartermijn heb je de mogelijkheid ons schriftelijk te verzoeken om jouw gegevens te vernietigen. Wij zullen binnen drie maanden aan dit verzoek voldoen, tenzij:

- jouw gegevens nodig zijn voor verdere behandeling.
- de informatie in jouw dossier van belang is voor andere cliënten (bijvoorbeeld leden van jouw gezin).
- de gegevens alsnog nodig zijn voor de boekhouding en de betaling en/of declaratie van de hulpverlening.
- de gegevens alsnog nodig zijn voor inhoudelijke verantwoording van de geleverde zorg aan opdrachtgever(s).

# Klachten

## Voortraject

Ben je het niet eens met de werkwijze van jouw hulpverlener, de inhoud van het zorgtraject of wil je jouw ongenoegen uiten over onze organisatie, dan vragen wij je eerst een voortraject te volgen voordat je een klacht indient. Het is verstandig om jouw ongenoegen eerst met jouw hulpverlener te bespreken. Indien dit niet tot een oplossing leidt, dan kan je overgaan tot het indienen van een uiting van ongenoegen via onze website. Indien het bespreekbaar maken van jouw ongenoegen met de hulpverlener en de uiting van ongenoegen via de website niet tot een uitkomst leidt, dan is het zaak jouw klacht schriftelijk in te dienen. De klachtenfunctionaris binnen Impegno zal jouw klacht volgens de geldende klachtenprocedure afhandelen. Lees **hier** meer over de klachtenfunctionaris en **hier** meer over de klachtenprocedure.

## Wie kan een klacht indienen?

Jij als cliënt kan een klacht indienen. Ook jouw familieleden en naastbetrokkenen kunnen een klacht indienen.

## Waarover een klacht indienen?

De in te dienen klacht heeft verband met de inhoud van het zorgtraject en de werkwijze van de hulpverlener en/of de organisatie. Klachten over zaken waar wij als organisatie geen invloed op hebben, kunnen wij niet in behandeling nemen. Je kan hierbij denken aan de hoogte van jouw eigen bijdrage. Dit bedrag wordt niet door Impegno vastgesteld en gefactureerd.

## **Reactietermijn en vervolgstappen**

Binnen zes weken ontvang je een reactie op jouw klacht. Indien je het niet eens bent met de reactie, dan kan je jezelf wenden tot de externe klachtencommissie (voor klachten met betrekking tot zorgtrajecten Jeugd & Gezin) of het AKJ (voor de overige zorgtrajecten).

## **Klachtenreglement**

Wij hebben een officieel klachtenreglement dat voldoet aan de wettelijke eisen. Dit reglement kan je opvragen bij jouw hulpverlener. Wens je meer informatie over jouw rechten uit de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorginstellingen, dan kan je een verzoek indienen bij de Geschillencommissie Zorg.

# Plichten

## **Informatieverstrekking**

Naast het feit dat je recht hebt op goede en duidelijke informatie vanuit onze kant, heb je de plicht om relevante informatie voor jouw zorgtraject volledig aan ons te verstrekken. Dit betreft informatie die van belang kan zijn voor een goede hulpverlening. Bijvoorbeeld relevante informatie voor het stellen van een diagnose, een verhuizing, verandering gezins-samenstelling, schuld bij een zorgverzekeraar, etc.

## **Informatieverstrekking met betrekking tot minderjarige kinderen**

Als wettelijk vertegenwoordiger heb je recht op informatie over jouw minderjarige kind. Je hebt ook de plicht om de andere betrokken gezaghebbende wettelijk vertegenwoordiger te informeren over het zorgtraject. De ouder die niet het gezag heeft, maar wel het kind juridisch heeft erkend heeft recht op algemene informatie (dit betreft geen inhoudelijke informatie over de behandeling of het zorgtraject), deze informatie moet worden ingewonnen bij de gezaghebbende wettelijk vertegenwoordiger. Wanneer dit niet mogelijk blijkt, kan de ouder een verzoek tot informatie indienen bij impegno, dan maken wij de afweging welke informatie we al dan niet verstrekken.

## **Identificatieplicht**

Wij werken met een identificatieplicht, voor de zorg geldt dit vanaf de geboorte. Dit betekent dat je een identiteitsbewijs moet kunnen tonen zodat we jouw identiteit kunnen vaststellen.

## **Medewerking zorgtraject**

Om het zorgtraject te laten slagen verplicht je jezelf om actief mee te werken aan de uitvoering van het zorgtraject en op die wijze de gestelde doelen te behalen.

# No-showbeleid

Het is belangrijk dat je op geplande afspraken aanwezig bent of de afspraak tijdig afzegt bij je hulpverlener. Het kan gebeuren dat je dit eenmalig vergeet, maar als het regelmatig voorkomt, dan is het onmogelijk om een goed zorgtraject aan te kunnen bieden.

## Wanneer spreken we van een no-show?

Dit is het geval wanneer je binnen 24 uur voorafgaande aan de geplande afspraak, zonder een geldige reden afzegt of zonder bericht niet op de afspraak verschijnt. Onder geldige reden wordt een overmachtssituatie verstaan. Het gaat in feite om een situatie waar je zelf geen invloed op hebt. Neem in een dergelijk geval telefonisch contact op met je hulpverlener. Indien dit niet mogelijk is, dan kan je sms'en of een bericht sturen via Whatsapp en in het uiterste geval e-mailen.

## Algemeen

Je wordt bij aanvang van het zorgtraject geïnformeerd over het no-showbeleid en over het nakomen van gemaakte afspraken. Deze kunnen soms per bedrijfsonderdeel verschillen. Eventueel kan de hulpverlener je een herinnering van de gemaakte afspraken aanbieden, door van tevoren te bellen, of door het sturen van een sms of Whatsapp-bericht. De hulpverlener legt alle afspraken en eventuele no-shows vast in het zorgdossier. Het is aan de hulpverlener om te bepalen of aan het criterium van geldige reden is voldaan.

## Onze richtlijnen:

1. Wanneer je niet verschijnt op de afgesproken tijd, neemt de hulpverlener dezelfde dag nog telefonisch contact met je op om een nieuwe afspraak te maken. Wanneer je telefonisch niet bereikbaar bent, wordt er een SMS of Whatsapp-bericht gestuurd.
2. Als je niet reageert, wordt er een bericht achtergelaten. Dit gebeurt telefonisch of per mail.
3. Indien er twee werkdagen geen contact is geweest, dan probeert de hulpverlener opnieuw telefonisch contact op te nemen of stuurt een mail.
4. Als er zorgen zijn over jouw welzijn, kan de hulpverlener ongepland op huisbezoek gaan, contact met je opnemen of contact zoeken met een door jouw aangestelde contactpersoon. Lukt dit niet en je neemt geen contact met ons op, dan zullen wij middels e-mail, brief of telefoon proberen een afspraak met jou te maken.
5. Mochten we vervolgens contact met jou krijgen, dan worden er duidelijke afspraken gemaakt over het vervolg van het traject.
6. Als je niet reageert en er is geen contact met jou geweest, wordt er een brief gestuurd met een uitnodiging voor een gesprek en tevens vermelden we ons voornemen om de zorg te beëindigen. Als je daarna niet verschijnt, wachten we nog één week waarna het zorgtraject zal worden beëindigd. Je ontvangt een schriftelijke bevestiging van de beëindiging van het traject.

# Plichten zorgaanbieder

## Inspanningsverplichting

De belangrijkste plicht van impegno als zorgaanbieder is dat wij een inspanningsverplichting hebben. Dit houdt in dat wij ons zo goed mogelijk inspannen om de gestelde doelen samen met jou te behalen. Jouw medewerking aan het zorgtraject speelt hier een uiterst belangrijke rol bij.

## Meldplicht

Wij hebben in sommige gevallen een wettelijke meldplicht. Bijvoorbeeld in het geval van kindermishandeling of huiselijk geweld. In dit soort gevallen zijn wij genoodzaakt een melding te maken en mogelijk informatie aan derden door te geven.

## Identificatieplicht

Wij werken met een identificatieplicht. Dit betekent dat de hulpverlener een identiteitsbewijs moet kunnen tonen wanneer jij hierom vraagt. Zo kan je de identiteit van jouw hulpverlener vaststellen.

# Financiering van zorg

Wij werken met verschillende financieringsvormen die allen hun eigen regels, eventuele consequenties en mogelijke eigen bijdrage hebben. Hieronder volgt een uitleg per financieringsvorm.

## Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ)

Jouw behandeling valt onder de Zorgverzekeringswet (Zvw) en wordt door jouw zorgverzekeraar vergoed vanuit de basisverzekering. Voor behandeling in de GGZ geldt een (verplicht) eigen risico. Het bedrag aan eigen risico komt voor jouw rekening. Voor meer informatie over vergoedingen en voorwaarden kan je het beste contact opnemen met jouw zorgverzekeraar.

## Begeleiding (BG)

Ambulante ondersteuning (begeleiding) zoals wij deze aanbieden valt onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (WMO 2015). Gemeenten zijn verantwoordelijk voor een correcte uitvoering en naleving van deze wet. Dit betekent dat gemeenten de aan jou verstrekte zorg ook betalen. Je betaalt mogelijk een eigen bijdrage die door het Centraal Administratie Kantoor (CAK) wordt bepaald en geïnd. Voor vragen over de hoogte van jouw eigen bijdrage verwijzen we je naar het CAK ([www.cak.nl](http://www.cak.nl)).

## Jeugd & Gezin (J&G)

Jeugdhulp en Jeugd GGZ vallen beiden onder de Jeugdwet. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor een correcte uitvoering en naleving van deze wet. Het woonplaatsbeginsel geeft aan welke gemeente verantwoordelijk is voor de zorg van jouw kind. Ook wordt door dit beginsel aangegeven door welke gemeente de, aan jouw kind verstrekke, zorg wordt betaald. Het woonplaatsbeginsel houdt in dat er wordt gekeken naar de woonplaats van de jeugdige. Bestaat daar onduidelijkheid over, dan is vanaf 2019 de inschrijving in de Basisregistratie Personen (BRP) leidend.

# Familie en naasten

## Betrokkenheid familie

Uit verschillende onderzoeken blijkt dat een goede samenwerking tussen jou als cliënt, de hulpverlener en familie en/of naasten bijdraagt aan betere begeleiding en/of behandeling. De betrokkenheid van jouw netwerk kan het herstelproces versnellen. Wij hanteren een beleid om je familie en naasten te betrekken en te ondersteunen. Dit beleid is alleen van toepassing als jij als cliënt meerderjarig bent. Ben je minderjarig (12-16 jaar)? Dan verloopt het contact via je ouders/wettelijke vertegenwoordigers, wanneer jij hier uitdrukkelijk toestemming voor hebt gegeven. Klik **hier** voor meer informatie voor familie en naasten.

## Recht op niet-persoonsgebonden informatie (tenzij toestemming)

Om jouw familie en/of naasten te kunnen betrekken bij het zorgtraject vragen wij je om toestemming. Je bent hiertoe niet verplicht. Indien je geen toestemming verleent, mogen wij geen persoonsgebonden informatie aan jouw familie en/of naastbetrokkenen verstrekken. Je behoudt altijd het recht om je verleende toestemming weer in te trekken. Wanneer je ouder dan 12 jaar bent heb je in sommige gevallen het recht om geen toestemming te geven voor het verstrekken van persoonsgebonden informatie aan jouw wettelijk vertegenwoordigers en familie en/of naasten. Je hulpverlener zal je hierover informeren.

## Hoe wordt/worden de familie/naasten betrokken?

Wij gaan zoveel mogelijk vanuit dat jij zelf je familie en/of naasten informeert. Je hulpverlener zal je hierbij ondersteunen en adviseren. Indien jij zelf niet in staat bent om dit te doen, maar dit wel wil, dan neemt je hulpverlener deze taak (tijdelijk) over.

## Familievertrouwenspersoon

Jouw familie en/of naasten kunnen te allen tijde terecht bij de familievertrouwenspersoon. De contactgegevens van de familievertrouwenspersoon zijn te vinden op onze website.

## Klachten

Zijn jouw familieleden en/of naasten het niet eens met onze wijze van behandelen? Dan hebben zij het recht om een klacht in te dienen. Wij raden aan om de onvrede in eerste instantie bespreekbaar te maken met jouw hulpverlener. Omdat dit als moeilijk ervaren kan worden, is het mogelijk hiervoor een beroep te doen op de familievertouwenspersoon. Mocht deze stap niet het gewenste resultaat opleveren of wanneer je familieleden/naasten rechtstreeks een klacht willen indienen, dan kan dat via onze **website**.

## Clëntenraad

Wij hebben een landelijke cliëntenraad met leden die woonachtig zijn in verschillende gemeenten waar wij zorg aanbieden.

De cliëntenraad heeft medezeggenschap op grond van een wet (Wet Medezeggenschap Cliënten Zorg).

### Wat doet de cliëntenraad?

In het algemeen vindt de cliëntenraad dat cliënten die zorg moeten krijgen, die zij nodig hebben in een omgeving die hen past. Zij bewaakt dit specifiek voor cliënten van imegno en heeft daarom een adviserende en instemmende rol richting de directie.

- De cliëntenraad komt op voor de gemeenschappelijke belangen van cliënten. Zij gaat niet in op individuele belangen, daarvoor is er een klachtenprocedure ingesteld binnen imegno.
- De cliëntenraad adviseert de directie van imegno over onderwerpen die voor cliënten van belang zijn. Je zou dus kunnen zeggen dat de cliëntenraad de stem van cliënten van imegno vertegenwoordigt.
- Onderwerpen waar de cliëntenraad over zal adviseren zijn bijvoorbeeld de klachtenregeling, kwaliteit, bereikbaarheid en veiligheid.
- De cliëntenraad vormt een brug tussen cliënten en imegno. Zo werken we samen aan betere zorg, ieder vanuit zijn eigen deskundigheid.

De cliëntenraad komt meerdere keren per jaar bij elkaar. Heb je interesse om deel te nemen in de cliëntenraad van imegno? Laat het ons weten! Je kan je vraag sturen naar:

***lcr@imegno.nl***

## Gedragsregels

imegno vindt een veilige omgeving voor iedereen uitermate belangrijk. Alle medewerkers, werkervaringsmedewerkers en stagiaires beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en moeten ze zich houden aan de interne gedragscode.

De verhouding tussen medewerker en jou als cliënt is gebaseerd op gelijkwaardigheid en wederzijds respect. Dat houdt in dat beide partijen een dienovereenkomstige houding van elkaar mogen verwachten. Discriminerend, intimiderend of agressief gedrag is vanuit beide partijen niet toegestaan. Vanuit veiligheidsoverweging is het niet toegestaan om in bezit te zijn van slag- steek of vuurwapens tijdens contactmomenten met onze hulpverleners. Mocht dit wel het geval zijn, dan moet je je hulpverlener daarvan vooraf op de hoogte stellen, zodat er passende maatregelen kunnen worden genomen (elders afspreken, of afgeven). Mocht je tijdens een contact met jouw hulpverlener dermate onder invloed zijn van alcohol of drugs dat er geen adequate hulp kan worden verleend, dan zal jouw hulpverlener de afspraak beëindigen en verschuiven naar een ander moment.

## Eenzijdige opzegging

Je kan ervoor kiezen om de zorgovereenkomst op te zeggen. Opzeggen kan enkel en alleen door een verzoek in te dienen bij voorkeur met opgave van reden. Vervolgens zal een gesprek met de hulpverlener plaatsvinden, waarin wordt nagegaan of opzegging verstandig en volgens de gemaakte afspraken is. Indien van toepassing zal de beëindiging van de zorg geregeld worden.

### Ontbinding

Wij behouden ons het recht om de zorgovereenkomst eenzijdig per brief of e-mail op te zeggen. Wij kunnen hiertoe besluiten in het geval je de verplichtingen uit de zorgovereenkomst en/of de rechten en plichten uit de cliëntfolder niet nakomt of dat jij jezelf zodanig gedraagt dat voortzetting van de overeenkomst niet van ons verwacht kan worden. In een dergelijk geval zullen wij de zorgovereenkomst opzeggen en jou helpen bij het zoeken naar andere mogelijkheden om alsnog zorg te ontvangen.

Wij kunnen de zorgovereenkomst met jou ontbinden indien:

- Je na ingebrekestelling de afspraken uit het trajectplan niet nakomt.
- Wij op basis van professionaliteit gedurende het traject constateren dat wij niet de juiste zorg kunnen aanbieden. In dat geval word je doorverwezen naar de juiste instantie.
- Je in onacceptabele mate (hard)drugs en/of alcohol gebruikt dan wel enig soort wapen in bezit hebt of gebruikt en de veiligheid van onze hulpverleners hierdoor in gevaar komt of al is gekomen.
- Je onacceptabel gedrag vertoont, denk hierbij aan agressief gedrag waardoor voortzetting van zorg onmogelijk wordt gemaakt.
- Je niet langer recht hebt op door de overheid of anderszins gefinancierde zorg.
- Je komt te overlijden.
- impegno in surseance van betaling dan wel in faillissement verkeert.

# Bereikbaarheid

Je kan je hulpverlener op werkdagen en tijdens kantooruren telefonisch bereiken. Daarnaast is elk team binnen imegno te bereiken via een teamtelefoon, deze telefoonnummers zijn te vinden op de **teamwebsites**. In geval van uiterste nood is er voor jou als cliënt buiten kantooruren een bereikbaarheidsdienst die te bereiken is op telefoonnummer **085 001 31 69**.

Voor het gebruik van deze bereikbaarheidsdienst gelden specifieke regels:

- Betreft een telefonische bereikbaarheidsdienst.
- Bedoeld voor crisissituaties die niet kunnen wachten tot de volgende dag.
- Inkomende gesprekken met anoniem nummer kunnen wij helaas niet beantwoorden.
- Je bent altijd verplicht om jouw naam door te geven.
- Alleen bedoeld voor jou als cliënt van imegno of mensen uit jouw netwerk die namens en in aanwezigheid van jou bellen.
- Wij tolereren geen misbruik van de bereikbaarheidsdienst.

# Social mediabeleid

Hieronder tref je de richtlijnen aan die de medewerkers van imegno hanteren met betrekking tot social media. Tevens wordt duidelijk wat je wel/niet kunt verwachten van je hulpverlener betreffende internet-/social media-gebruik.

## Geluids- en beeldopnames

Je hebt het recht een geluidsopname te maken van een gesprek tussen jou en je hulpverlener(s). Dat mag alleen als de opname voor eigen gebruik is en de geluidsopname de privacy van anderen niet schendt.

Voor het opnemen van een gesprek met een hulpverlener is toestemming niet verplicht, maar wel wenselijk. Je moet in ieder geval voorafgaand aan het gesprek melden dat je een geluidsopname wilt maken. Toestemming is wel nodig als je de geluidsopname openbaar wilt maken en/of wilt gebruiken in bijvoorbeeld een rechtszaak of als er anderen aanwezig zijn bij het gesprek waarvan je een geluidsopname wilt maken. Als iemand weigert, mag je geen geluidsopname maken.

Uitdrukkelijke toestemming is nodig voor het maken van beeldopnames van onze hulpverleners tijdens contactmomenten. De hulpverlener heeft het recht om het maken van beeldopnames te weigeren. Voor beeldopnames geldt ook dat deze, wanneer je toestemming hebt gekregen voor het maken van de beelden, enkel voor eigen gebruik zijn. Mocht je zonder toestemming beeldopnames hebben gemaakt, dan ben je verplicht deze op eerste



verzoek te verwijderen en de beelden niet verder te verspreiden.

## **Zoekmachines**

Je hulpverleners zullen nooit gebruik maken van zoekmachines om informatie over jou te achterhalen. Ook zullen social media profielen niet bekeken worden, mochten deze bij internetgebruik verschijnen. Alleen de gegevens die je aan imegno verstrekt staan ter beschikking van de hulpverlener. Indien je zelf informatie opzoekt, vindt en/of tegenkomt van je hulpverlener, bespreek dit dan alsjeblieft met je hulpverlener. Voor de onderliggende relatie is het belangrijk dat dit besproken wordt, omdat het je bezig kan houden en mogelijk de werkrelatie kan beïnvloeden of zelfs verstoren.

## **Communicatie**

Vanwege privacyredenen word je gevraagd geen berichten via Facebook, LinkedIn, Instagram of Twitter en andere sociale media te sturen. Je wordt vriendelijk gevraagd enkel te communiceren met je hulpverlener en/of imegno via telefoon en e-mail en eventueel door imegno gebruikte applicaties.

## **Vriendschapsverzoeken**

Vriendschapsverzoeken of andere verzoeken tot contact van cliënten via netwerksites (bv: Facebook, LinkedIn) worden niet geaccepteerd door de medewerkers van imegno. Reden hiervan is de wettelijke geheimhoudingsplicht van de hulpverleners. Het accepteren van contact-verzoeken betekent dat de vertrouwelijkheid van een behandelingscontact en de privacy in het geding komen.

## **Volgen**

Vanwege de eerdergenoemde vertrouwelijkheid en privacy vraagt het volgen van jouw hulpverlener en/of andere medewerkers van imegno op social media-pagina's om terughoudendheid. Zoals reeds eerder opgemerkt kan dit de werkrelatie vertroebelen en ook hier is het dus belangrijk om verkregen informatie te bespreken.

Wil je op de hoogte blijven van nieuws, tips en andere content van imegno?

Volg dan de social media-pagina's van de organisatie:

- Instagram: @imegno\_zorg
- Facebook: @imegno-zorg
- LinkedIn: @imegno

# Wijziging Cliëntfolder

## Wijzigingsbeding

Wij hebben het recht om deze cliëntfolder eenzijdig te wijzigen als daarvoor een zwaarwegend belang is en jij daarbij niet onevenredig zwaar benadeeld wordt. Dit houdt in dat wij de cliëntfolder bijvoorbeeld eenzijdig zullen wijzigen als wetgeving dat vereist, maar niet wanneer de wijziging impact heeft op onze afspraken in de zorgovereenkomst. Mochten wij de cliëntfolder wijzigen, dan zal deze met vermelding van de datum van vernieuwing op onze website geplaatst worden en gelden de nieuwe voorwaarden vanaf die datum voor alle cliënten.

## Aansprakelijkheid voor diefstal van uw eigendommen:

De directie stelt zich niet aansprakelijk voor vermissing, diefstal en/of beschadiging van je eigendommen uit de wachtruimte of andere delen van onze bedrijfsgebouwen.

Samen werken we  
aan betere zorg.  
We hopen op een  
goede samenwerking.



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