

Informatiefolder

Rechten en plichten



Inhoudsopgave

Inleiding	5
Algemeen.....	5
Rechten.....	5
Recht op informatie.....	5
Privacy	6
Het recht op privacy	6
Geheimhouding	6
Algemeen.....	6
Meldrecht en -plicht	7
Informatie delen met de gemeente	7
Vrije keuze hulpverlener	7
Een tweede mening.....	8
Blended care.....	8
Gezondeboel	8
Dossier	9
Dossievorming.....	9
Toestemming inzage dossier	9
Recht op inzage dossier.....	9
Bewaartermijn (medisch) dossier	10
Recht op vernietiging gegevens	10
Klachten	10
Voortraject	10
Wie kan een klacht indienen?	10
Waarover een klacht indienen?	11
Reactietermijn en vervolgstappen	11
Klachtenreglement	11

Plichten.....	11
Informatieverstrekking.....	11
Informatieverstrekking met betrekking tot minderjarige kinderen	11
Identificatieplicht	12
Medewerking zorgtraject.....	12
No-show	12
Stappen no-show beleid:.....	12
Plichten zorgaanbieder.....	13
Inspanningsverplichting	13
Identificatieplicht	13
Financiering van de zorg.....	13
Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ).....	13
Begeleiding (BG).....	14
Jeugd & Gezin (J&G)	14
Familie en naasten	14
Betrokkenheid familie	14
Recht op persoonsgebonden informatie (tenzij toestemming).....	14
Hoe wordt/worden de familie/naasten betrokken?.....	15
Familiievertrouwenspersoon	15
Cliëntenraad	15
Gedragsregels.....	16
Eenzijdige opzegging	16
Ontbinding.....	16
Bereikbaarheid	17
Social media.....	17
Geluids- en beeldopnames.....	17
Zoekmachines.....	18
Communicatie en vriendschapsverzoeken	18

Impegno toch volgen?	18
Wijziging informatiefolder	19
Aansprakelijkheid voor diefstal van uw eigendommen	19

Inleiding

Algemeen

Je hebt je aangemeld voor zorg bij ons of hebt met jouw aanmelding ingestemd. Voordat we het startgesprek gaan voeren, 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. Omdat wij verschillende beroepsgroepen en hulpverleningstrajecten hebben, spreken wij in deze informatiefolder over 'cliënt', 'hulpverlener' en 'zorgtraject'. Voor meer informatie over onze visie en missie verwijzen we je naar onze website: www.impegno.nl. Daar vind je ook de informatie terug die in dit document via de hyperlinks gekoppeld zijn.

Ouder dan 12?

Als je tussen de 12 en 16 jaar bent geven jouw ouders/verzorgers/voogd (= wettelijk vertegenwoordigers), samen met jou, toestemming voor een startgesprek. In dit startgesprek wordt besproken waar ondersteuning nodig is. In sommige situaties kan de handtekening van de wettelijk vertegenwoordigers achterwege blijven. Je kunt hiervoor het Klantcontactcentrum/KCC (085-4834520) bellen. Zij zullen dit dan bespreken met de hulpverlener aan wie jij wordt gekoppeld.

Als je ouder bent dan 16 dan hebben we alleen jouw toestemming nodig.

Rechten

Recht op informatie

Je hebt recht op 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.

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 - impegno.nl](#).

GGZ18+: meld je je opnieuw aan voor behandeling, dan kunnen wij het oude dossier raadplegen.

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 jouw hulpverlener 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?

Een hulpverlener kan 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.

Daarnaast kan de geheimhoudingsplicht ook worden doorbroken als jij hiervoor toestemming geeft. Wij mogen alleen zorginhoudelijke informatie delen met anderen als jij hiervoor een toestemmingsformulier hebt ondertekend. De hulpverlener zal dit altijd in overleg en/of met toestemming van jou doen. Je kunt deze toestemming altijd weer intrekken via jouw hulpverlener.

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 en in sommige gevallen hebben wij een (wettelijke) meldplicht. Je kunt hierbij denken aan situatie van huiselijk geweld en kindermishandeling. De hulpverlener overlegt hierover altijd met minimaal één collega en zal je hier zoveel als mogelijk over informeren.

Informatie delen met de gemeente

Als de gemeente jouw hulpverlening betaalt dan moeten wij bij aanvraag(J&G), verlenging van de financiering informatie geven over de voortgang van het traject en wat de reden is van de aanvraag. Ook worden waar nodig de besteedde uren doorgegeven. Wat er wordt gedeeld verschilt per regio, dus vraag aan jouw hulpverlener wat de regionale afspraken zijn. Mocht je niet willen dat wij de nodige gegevens delen met de gemeente dan kunnen wij jou geen hulp bieden. Bespreek dit dan met jouw hulpverlener.

Vrije keuze hulpverlener

Het is van groot belang dat je vertrouwen hebt in jouw hulpverlener. Op basis van de bij ons bekende informatie proberen wij een zo goed mogelijke match te maken tussen jou en jouw hulpverlener. 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.

Gezondeboel

Naast de reguliere gesprekken maken we waar mogelijk gebruik van e-health programma's van Gezondeboel. Dit zijn online programma's die je zelf, of met jouw hulpverlener kunt maken. Er staan meer dan 150 programma's voor je klaar, dus kijk zelf of samen met de hulpverlener welk programma past bij jouw hulpvraag. Ga je er zelfstandig mee aan de slag? Jouw hulpverlener kan jou tussen jullie

afspraken door voorzien van feedback. Hierdoor is het een waardevolle toevoeging aan jouw traject.

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. Onbevoegden hebben geen toegang tot jouw dossier. We verwijzen hiervoor graag naar [Privacy verklaring - impegno.nl](#)

Recht op inzage dossier

Als je 12 jaar of ouder bent heb je het recht om jouw dossier in te zien of er een kopie van te ontvangen. Tussen 12 en 16 jaar zal de hulpverlener met jou en jouw wettelijk vertegenwoordigers in gesprek gaan over wie inzage/afschrift van het dossier mag ontvangen en waarom. impegno 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. Deze mail komt soms in de spam-map terecht. Het cliëntportaal is van jou, alles wat betrekking heeft tot jouw zorgtraject, kun je hierin terugvinden.

Wil je geen gebruik maken van het cliëntportaal, dan kan je alsnog inzage in jouw dossier krijgen. Je kan hiervoor een schriftelijk verzoek indienen bij jouw hulpverlener. Gebruik je hiervoor de laptop of telefoon van jouw hulpverlener, dan kijkt diegene met jou mee. Als je jouw dossier schriftelijk wil ontvangen dan kun je dit verzoek schriftelijk indienen bij jouw hulpverlener. Geef hierbij aan wat je wil hebben en voor welk doeleinde. Zo printen we alleen het nodige en scheelt dat wellicht veel papier.

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 impegno 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 en/of de leidinggevende/ regiebehandelaar 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 onafhankelijke klachtenfunctionaris binnen impegno zal jouw klacht volgens de geldende klachtenprocedure afhandelen. Zie: Klachtenprocedure 18+: [Klachten en cliëntvertrouwenspersoon volwassenen](#)
Klachtenprocedure 18-: [Klachten en cliëntvertrouwenspersoon jeugd](#)

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. Voor Jeugd & Gezin zijn wij aangesloten bij de externe geschillencommissie: erisietsmisgegaan.nl.

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 jouw hulpverlener 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 gezinssamenstelling, schulden, etc.

Informatieverstrekking met betrekking tot minderjarige kinderen

Als je tussen de 12 en 16 jaar bent, mogen jouw ouders/verzorgers informatie over jouw traject opvragen. Dit wordt wel in overleg met jou gedaan. Ben je ouder dan 16 dan mogen wij jouw ouders geen informatie geven als jij geen toestemming hebt gegeven hiervoor.

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

Als je zorg nodig hebt dan heb je ook een identificatieplicht, ook voor minderjarigen. 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-show

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. Jouw hulpverlener zal hierover met jou in gesprek zijn als dit aan de orde is.

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.

Stappen no-show beleid:

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. Als je niet reageert, wordt er een bericht achtergelaten. Dit gebeurt telefonisch of per mail.
2. Indien er twee werkdagen geen contact is geweest, dan probeert de hulpverlener opnieuw telefonisch contact op te nemen of stuurt een mail.

3. Als er zorgen zijn over jouw welzijn, kan de hulpverlener ongepland op huisbezoek gaan, contact met je opnemen of contact zoeken met een door jou aangestelde contactpersoon. Lukt dit niet en je neemt zelf geen contact met jouw hulpverlener op, dan zullen wij middels e-mail, brief of telefoon proberen een afspraak met jou te maken.
4. Mochten we vervolgens contact met jou krijgen, dan worden er duidelijke afspraken gemaakt over het vervolg van het traject.
5. 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 het 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.

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 de 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.hetcak.nl)

Jeugd & Gezin (J&G)

Jeugdhulp, Jeugd GGZ en Ouderschap bij Scheiden vallen alledrie 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 verstrekte, 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 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.

Cliëntenraad

Impegno heeft een landelijke cliëntenraad met leden die woonachtig zijn in verschillende gemeenten waar wij zorg aanbieden. Daarnaast is er ook een centrale cliëntenraad vanuit het Forta-netwerk (waar impegno deel van uitmaakt). De cliëntenraad heeft medezeggenschap op grond van de 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 impegno 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 impegno.
- De cliëntenraad adviseert de directie van impegno over onderwerpen die voor cliënten van belang zijn. Je zou dus kunnen zeggen dat de cliëntenraad de stem van cliënten van impegno vertegenwoordigt.
- Onderwerpen waar de cliëntenraad over zal adviseren zijn bijvoorbeeld de klachtenregeling, kwaliteit, bereikbaarheid en veiligheid.
- De cliëntenraad vormt een brug tussen cliënten en impegno.

Zo werken we samen aan betere zorg, ieder vanuit haar eigen deskundigheid.

De cliëntenraad komt meerdere keren per jaar bij elkaar.

Heb je interesse om deel te nemen in de cliëntenraad van impegno? Laat het ons weten! Je kan je reactie sturen naar: lcr@impegno.nl.

Gedragsregels

impegno 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 onze hulpverlening te stoppen. Dit kan door een schriftelijk verzoek in te dienen bij jouw hulpverlener. Geef bij voorkeur de reden van stoppen aan. We zullen dan zo snel mogelijk een eindgesprek inplannen waarin we nalopen hoe het traject verlopen is en wat nu de volgende stappen zijn. Als je aan het einde van dit gesprek nog steeds wil stoppen, dan zal de beëindiging van het traject geregeld worden en de gemeente (indien van toepassing) op de hoogte gesteld 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 deze informatiefolder 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 het traject 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.
- Impegnó in surseance van betaling dan wel in faillissement verkeert.

Bereikbaarheid

Je kan jouw hulpverlener op werkdagen en tijdens kantooruren telefonisch bereiken. In geval van uiterste nood kun je als cliënt buiten kantooruren een (externe) bereikbaarheidsdienst bellen die te bereiken is op: **085 001 31 69**.

Voor het gebruik van deze bereikbaarheidsdienst gelden specifieke afspraken:

- 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 impegnó of mensen uit jouw netwerk die namens en in aanwezigheid van jou bellen.
- Wij tolereren geen misbruik van de bereikbaarheidsdienst.

Social media

Hieronder tref je de richtlijnen aan die de medewerkers van impegnó 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

Het opnemen van een gesprek met jouw hulpverlener(s) is toegestaan mits deze hiervan vooraf op de hoogte is en dit alleen voor eigen gebruik is, niet gedeeld wordt met anderen en de privacy van anderen niet schendt.

Voor het delen van de geluidsoptname is wel toestemming is wel nodig van de betrokken hulpverlener(s). Bijvoorbeeld als je de geluidsoptname openbaar wilt maken en/of wilt gebruiken in een rechtszaak Als er anderen aanwezig zijn bij het gesprek waarvan je een geluidsoptname wilt maken heb je van iedereen toestemming nodig. Als iemand weigert, mag je geen geluidsoptname 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 impegno 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 en vriendschapsverzoeken

Vanwege de privacy van onze hulpverleners word je gevraagd geen berichten via Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok en andere sociale media te sturen. Dit kan de werkrelatie vertroebelen. Je wordt vriendelijk gevraagd enkel te communiceren met je hulpverlener en/of impegno via telefoon en e-mail en eventueel door impegno gebruikte applicaties.

Impegno toch volgen?

Wil je op de hoogte blijven van nieuws, tips en andere content van impegno? Volg dan onze algemene pagina's:

- Instagram: [@impegno_zorg](#)
- Facebook: [@impegno_zorg](#)
- LinkedIn: [@impegno](#)

Wijziging informatiefolder

Wijzigingsbeding

Wij hebben het recht om deze informatiefolder 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 jouw eigendommen uit de wachtruimte of andere delen van onze bedrijfsgebouwen.

We hopen op een goede samenwerking!

