

Wegwijs

Eleos is een instelling voor gereformeerde geestelijke gezondheidszorg. Cliënten met psychiatrische en ernstig psychosociale klachten en problemen worden naar ons doorverwezen.

Het doel van uw behandeling of begeleiding bij Eleos is dat uw klachten verdwijnen of verminderen of dat u er op een zodanige manier mee om leert gaan dat u er minder last van ondervindt. Om dat doel te bereiken is het van belang dat we er gezamenlijk aan werken en er bij betrokken zijn.

Voorafgaand aan de behandeling of begeleiding is het goed elkaar een aantal vragen te stellen. Wat mogen we van elkaar verwachten? Op welke verantwoordelijkheden zijn we aanspreekbaar? Wat zijn wederzijds de rechten en plichten? Veel regels en bepalingen zijn vastgelegd in allerlei wetten, zoals de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO), de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) en de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ).

Om u snel wegwijs te maken in uw rechten en plichten hebben we deze brochure samengesteld. In vraag en antwoord biedt het een overzicht van de belangrijkste bepalingen en regels die betrekking hebben op de relatie tussen u en Eleos. Zo weet u snel waar u aan toe bent.

In deze brochure geven wij u informatie over de volgende zaken:

I Het dossier . p. 2

II Rechten van de cliënt. p. 4

III Verantwoordelijkheden van de cliënt. p. 7

IV Rechten en verantwoordelijkheden van de hulpverlener. p. 8

V Contacten met familieleden of ambtsdragers . p. 9

VI Meningsverschillen en klachten . p. 11

VII Cliëntenraad. p. 12

VIII Kosten van de hulpverlening. p. 13

Achterin deze brochure treft u diverse adressen aan en een overzicht van beschikbare brochures.

Wij doen ons uiterste best de in deze brochure geboden informatie zo actueel mogelijk te houden. Bij verschijning van een geactualiseerde versie, kunnen aan eerdere versies geen rechten worden ontleend.

In deze brochure spreken we over onze hulpverleners in de mannelijke vorm. Dit gebeurt uitsluitend ten behoeve van de helderheid van de tekst. Vanzelfsprekend zijn er binnen Eleos ook vrouwelijke hulpverleners.

I Het dossier

1) Wat is een dossier?

Van iedere cliënt wordt een dossier gemaakt. Hiertoe is Eleos wettelijk verplicht. Het dossier bevat de informatie die nodig is voor een goede hulpverlening. U kunt hierbij denken aan uw persoonlijke gegevens, uw hulpvraag, de diagnose, de behandelingsovereenkomst of het begeleidingsplan, de voorgeschreven medicatie, voortgangsverslagen van de hulpverlening, door u zelf ingebrachte stukken, en correspondentie met uw verwijzer (bijv. de huisarts) en andere hulpverleners.

Het doel van het dossier is om:

- A de hulpverlening zorgvuldig te laten verlopen;
- B de hulpverlening - indien nodig - te kunnen verantwoorden.

2) Zijn er verschillende soorten dossiers?

Ja, Eleos onderscheidt twee soorten dossiers: het behandelingsdossier en het begeleidingsdossier.

1. In het *behandelingsdossier* staat alles wat de ambulante zorg of klinische en dagklinische behandeling betreft. Dit dossier 'volgt' de cliënt wanneer hij/zij binnen Eleos wordt doorverwezen, bijvoorbeeld van de ambulante zorg naar de kliniek of omgekeerd.
2. Wanneer u binnen Eleos begeleiding ontvangt (al dan niet met behandeling binnen Eleos), bijvoorbeeld in een beschermende woonvorm, dan wordt voor de begeleiding een *begeleidingsdossier* aangelegd.

De hulpverleners (behandelaars/begeleiders) wisselen onderling informatie uit om de behandeling / begeleiding goed af te stemmen. Voor inzage in uw dossier wordt van tevoren uitdrukkelijk uw toestemming gevraagd. Indien u hier bezwaar tegen hebt, kunt u dit kenbaar maken bij uw hulpverlener.

3) Mag ik mijn dossier inzien?

Ja, u kunt uw dossier inzien wanneer u daarom vraagt. De hulpverlener is verplicht u er zo spoedig mogelijk inzage in te geven. U heeft ook recht op een kopie van het dossier. Ook wanneer u geen hulp meer ontvangt, kunt u uw dossier inzien. U moet dit wel schriftelijk aanvragen. Wat u niet mag inzien en kopiëren, zijn delen die betrekking hebben op andere personen dan u zelf.

De instelling mag een redelijke vergoeding vragen voor kopieën. U mag het dossier niet meenemen. Het is het eigendom van Eleos.

4) Kan ik mijn dossier laten vernietigen?

Uw hulpverlener zal uw zorginhoudelijke dossiergegevens vernietigen binnen drie maanden nadat u hiertoe (schriftelijk) een verzoek heeft ingediend. De brief waarin u om vernietiging vraagt, wordt bewaard. Op de toepassing hiervan worden twee uitzonderingen gemaakt:

- a Bij dwangmaatregelen moeten uw gegevens volgens de wet gedurende een periode van vijf jaar worden bewaard.
- b Wanneer de hulpverlener aannemelijk kan maken dat er goede redenen zijn de stukken langer te bewaren, kunnen uw gegevens niet vernietigd worden (bij meningsverschillen hierover, zie hoofdstuk *Meningsverschillen en klachten*).

5) Heb ik recht op het aanbrengen van wijzigingen in mijn dossier?

U hebt het recht om te vragen gegevens in het dossier te veranderen, toe te voegen of te verwijderen. Dat kan als er sprake is van onjuiste of incomplete gegevens of wanneer de gegevens niet ter zake doend zijn of op onwettige gronden zijn verzameld. De hulpverlener zal dergelijke verzoeken uitvoeren, tenzij hij daartegen gegronde bezwaren heeft.

6) Hoe lang bewaart Eleos mijn dossier na afronding van de hulpverlening?

De wet bepaalt dat uw dossier tot vijftien jaar na afronding van de hulpverlening bewaard moet blijven. Daarna wordt het vernietigd, tenzij u zelf verzoekt het dossier langer te bewaren of als uw hulpverlener daarvoor goede redenen heeft.

II Rechten van de cliënt

1) Kan ik tegen mijn wil in behandeld worden?

U kunt uitsluitend hulp krijgen als u daar toestemming voor heeft gegeven. Het is daarom uiterst belangrijk dat u en uw hulpverlener samen grondig overleggen over het doel, de aanpak en de gevolgen van de hulpverlening. U bent dan in staat na te gaan of de hulpverlening overeenkomt met uw wensen. Deze behandelingsovereenkomst wordt schriftelijk vastgelegd. U ontvangt daarvan een kopie. U kunt uw toestemming altijd intrekken.

Slechts bij hoge uitzondering vindt hulpverlening onder dwang plaats. Deze hulpverlening is dan met de nodige zorgvuldigheid omgeven. Meer hierover kunt u lezen in de folder *Opname in de kliniek*.

2) Word ik voldoende geïnformeerd?

Uw hulpverlener moet u in begrijpelijke taal uitleg geven over de aard van uw problemen en over welke vormen van hulpverlening mogelijk zijn. Ook wijst hij u op mogelijke risico's die verbonden zijn aan de hulpverlening. Als u over bepaalde zaken met betrekking tot de hulpverlening niets wilt weten, kunt u uw hulpverlener vragen u over deze zaken niet te informeren.

Als iets niet voldoende duidelijk is, kunt u altijd om meer uitleg vragen. Het is belangrijk dat u weet wat er aan de hand is en waarom u bepaalde hulp krijgt. Dat stelt u in staat om actief mee te werken.

3) Is mijn privacy voldoende gewaarborgd?

Eleos zorgt ervoor dat uw persoonlijke gegevens goed beveiligd zijn. Uw hulpverlener heeft een geheimhoudingsplicht. Hij zorgt ervoor dat uw dossier en uw gegevens niet verloren gaan of in onbevoegde handen komen.

Alleen personen die bij de hulpverlening betrokken zijn hebben toegang tot uw gegevens. Het informeren van derden over de aan u geboden hulp mag alleen met uw toestemming, tenzij de betreffende personen rechtstreeks bij de hulpverlening betrokken zijn, of wettelijk gerechtigd zijn namens u op te treden.

Gegevens worden niet verstrekt als:

- dat schadelijk is voor uw persoonlijke levenssfeer;
- getwijfeld wordt aan de bewuste vrijwilligheid van de door u gegeven toestemming;
- als de informatieverstrekking niet in uw belang is.

4) Kan ik een beroep doen op speciale privacymaatregelen?

Personen die vanwege een maatschappelijke functie, kerkelijk ambt of andere bijzondere omstandigheden behoefte hebben aan extra privacybescherming kunnen een beroep doen op bepaalde privacy beschermende maatregelen.

5) Kunnen mijn gegevens aan andere hulpverleners binnen of buiten Eleos worden verstrekt?

Gegevens kunnen zonder uw toestemming worden verstrekt aan hulpverleners binnen Eleos die direct bij de hulpverlening betrokken zijn. Dit geldt bijvoorbeeld wanneer u binnen Eleos op meerdere plaatsen hulp ontvangt of intern wordt verwezen. U wordt hierover wel vooraf

geïnformeerd. De betreffende personen krijgen alleen gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitoefening van hun taak. Uiteraard hebben alle medewerkers van Eleos geheimhoudingsplicht.

Uw hulpverlener informeert zonder uw nadrukkelijke toestemming uw huisarts over de hoofdlijnen van de behandeling. Als u hier bezwaar tegen heeft, kunt u dit bij uw hulpverlener kenbaar maken. Dit geldt eveneens voor het verstrekken van informatie aan hulpverleners buiten Eleos naar wie u verwezen kunt worden.

6) Kunnen mijn gegevens ook gebruikt worden voor onderzoek?

Ja, ten behoeve van onderzoek en het verzamelen van statistische gegevens mogen uw gegevens worden gebruikt, op voorwaarde dat zij niet tot uw persoon te herleiden zijn.

7) Kan ik een vertegenwoordiger aanwijzen?

U kunt iemand schriftelijk machtigen om namens u uw rechten uit te oefenen. De vertegenwoordiger kan het dossier inzien en besluiten voor u nemen wanneer u daar zelf niet toe in staat bent. De concrete uitwerking van het vertegenwoordigerschap is afhankelijk van meerdere factoren, zoals uw leeftijd. Uw hulpverlener kan u daarover informeren. Vaak is er geen officiële vertegenwoordiger benoemd. Dan kan bijvoorbeeld een familielid uw belangen behartigen wanneer u dat zelf niet kunt. De belangenbehartiger kan om inzage in het dossier vragen. De hulpverlener mag dat toestaan, wanneer zonder enige twijfel duidelijk is dat de belangenbehartiger handelt in uw belang.

8) Wat zijn de rechten van een minderjarig kind?

Als een kind jonger is dan 12 jaar worden de ouders bijna altijd nauw bij de hulpverlening betrokken. Bij een kind van die leeftijd zijn de ouders bevoegd om beslissingen te nemen over de hulpverlening en om de overige rechten voor het kind uit te oefenen. Bij kinderen tussen de 12 en 16 jaar telt de mening van kind en ouders wettelijk even zwaar. Bij meningsverschillen wordt in zorgvuldig overleg bepaald wat er gedaan wordt. Vanaf 16 jaar is een cliënt wettelijk bevoegd zelfstandig beslissingen te nemen. Een en ander is volgens landelijke regelgeving bepaald.

9) Bij wie kan ik terecht voor vragen over mijn rechten?

Bij uw hulpverlener of diens hoofd kunt u altijd terecht met uw vragen. Zo nodig wijzen zij u verder de weg. Als u bent opgenomen in kliniek de fontein of hulp krijgt binnen onze ambulante zorg kunt u ook contact opnemen met een patiëntenvertrouwenspersoon (PVP). De PVP is een deskundige op het gebied van patiëntenrechten en kan u precies vertellen wat uw rechten zijn. De PVP is telefonisch bereikbaar. In onze wachtkamers vindt u meer informatie over de PVP. In kliniek de fontein houdt de PVP regelmatig spreekuur.

III Verantwoordelijkheden van de cliënt

1) Welke verantwoordelijkheden heb ik zelf in de hulpverlening?

Op grond van de behandelings- of begeleidingsovereenkomst heeft u als cliënt de volgende verantwoordelijkheden om er voor te zorgen dat de hulpverlening kan slagen:

- U informeert uw hulpverlener zo goed mogelijk (informatieplicht).
- U werkt zo goed mogelijk mee aan de hulpverlening (medewerkingsplicht).
- U houdt zich aan de afspraken voor bezoeken aan de hulpverlener.
- U komt eventuele financiële verplichtingen na. Eleos informeert u wanneer u deze verplichtingen heeft.
- U houdt zich aan de omgangs- en gedragsregels die gelden op de locatie waar u hulp ontvangt.

Deze regels zijn bedoeld om de veiligheid en het woon- of verblijfsklimaat te bevorderen. Als u schade aanricht, kunt u daarvoor aansprakelijk worden gesteld.

2) Wat moet ik doen als ik niet op mijn afspraak met mijn hulpverlener kan komen?

Het is in uw eigen belang dat de hulpverlening goede voortgang heeft. Het afzeggen van afspraken moet daarom zo veel mogelijk voorkomen worden. Mocht u door overmacht verhinderd zijn, laat dit dan zo spoedig mogelijk weten. Zegt u uw afspraak korter dan 24 uur van tevoren af, dan zijn wij genoodzaakt 40 euro per afspraak in rekening te brengen.

3) Mag ik roken en alcohol gebruiken binnen Eleos?

Eleos voert een anti-rookbeleid, zoals dat in landelijke regelgeving is bepaald. Uw en andermans gezondheid worden daarmee gediend. Roken is alleen toegestaan in ruimtes waar dit is aangegeven. Mits het de orde niet verstoort en het niet in strijd is met de afspraken die hierover zijn gemaakt in het hulpverleningsplan, wordt alcoholgebruik niet tegengegaan.

Druggebruik en het verhandelen of uitdelen van verdovende middelen zijn niet toegestaan.

4) Hoe gaat Eleos om met intimidatie en agressie?

De patiënt en de medewerker van Eleos dienen elkaar volgens algemeen aanvaarde omgangsvormen te bejegenen. Dit houdt in dat zij elkaar met respect behandelen. Enige vorm van intimidatie of agressie uitgaande van de cliënt kan voor Eleos aanleiding zijn om de hulpverlening stop te zetten en aangifte te doen bij de politie.

IV Rechten en verantwoordelijkheden van de hulpverlener

1) Heeft mijn hulpverlener nog bepaalde rechten en verantwoordelijkheden?

De belangrijkste verantwoordelijkheid van een hulpverlener is dat hij zich met zijn kennis en deskundigheid zo goed mogelijk voor u inzet. Ook heeft hij zich aan zijn afspraken te houden.

Een hulpverlener heeft op grond van zijn kennis en deskundigheid het recht beslissingen te nemen met betrekking tot de hulpverlening. Als hij op goede gronden van mening is dat een bepaalde vorm van hulpverlening niet noodzakelijk of schadelijk is, mag hij die weigeren.

De overige verantwoordelijkheden van uw hulpverlener vindt u beschreven in de hoofdstukken *Het dossier* en *Rechten van de cliënt*

V Contacten met familieleden en ambtsdragers in de hulpverlening

1) Kunnen mijn familieleden betrokken worden bij de hulpverlening?

Indien nodig en wanneer u toestemming geeft, kunnen familieleden en andere naastbetrokkenen bij de hulpverlening betrokken worden. Uw hulpverlener beseft dat familie en andere naasten voor u een zeer belangrijke rol kunnen vervullen, ook in het omgaan met uw problematiek. De hulpverlener waardeert en respecteert hun betrokkenheid bij de hulpverlening. Hij staat open voor informatie, signalen en suggesties die familie en naastbetrokkenen verstrekken.

In de *Regeling Relatie Eleos en Naastbetrokkenen* heeft Eleos vastgelegd welke richtlijnen zij hanteert voor de omgang en communicatie met naastbetrokkenen. Deze regeling kunt u opvragen bij Eleos.

2) Wanneer iemand hulp nodig heeft, maar dat zelf niet zoekt, wat kunnen familieleden of naastbetrokkenen dan doen?

Het komt voor dat familieleden en naastbetrokkenen duidelijke aanwijzingen hebben dat er sprake is van ernstige psychiatrische problematiek, terwijl de persoon in kwestie niet gemotiveerd is om hulp te zoeken. Eleos biedt hen de mogelijkheid om met een hulpverlener te overleggen wat ze moeten of kunnen doen. Dit overleg kan eraan bijdragen dat de persoon in kwestie de drempel naar de hulpverlening neemt.

3) Wat kan Eleos voor familieleden en naastbetrokkenen betekenen?

Ook familieleden en naastbetrokkenen van iemand in psychische nood krijgen vaak te maken met de gevolgen ervan. Dat kan voor hen een belasting vormen en vragen oproepen over wat er aan de hand is en hoe ze daar het beste mee om kunnen gaan. Als er behoefte aan is, biedt Eleos – voor zover dat wettelijk toegestaan is - informatie en ondersteunende activiteiten. In elk geval dient de hulpvrager hierbij betrokken te worden en er zijn toestemming voor te geven, behalve als de hulpvrager, dan wel de verantwoordelijke, niet wilsbekwaam is.

4) Kunnen familieleden en naastbetrokkenen een klacht indienen?

Ja, dat kan voor zover de klacht betrekking heeft op de manier waarop zij betrokken zijn bij of geïnformeerd zijn over de behandeling van de cliënt. De klacht kan ook te maken hebben met de manier waarop zij door een medewerker van Eleos bejegend zijn. Het Reglement Klachtrecht voor Naastbetrokkenen kunt u opvragen bij Eleos of inzien op www.eleos.nl/klachten. Hier vindt u ook de folder met de klachtenregeling en contactinformatie van de klachtenfunctionaris.

5) Kan een ambtsdrager of pastoraal medewerker betrokken worden bij de hulpverlening?

Het is uw eigen verantwoordelijkheid om ambtsdragers of pastorale medewerkers te informeren over de hulp die u van Eleos ontvangt. U bent ook zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van pastorale zorg. Als u het wenst en als het ook nodig is, kan het pastoraat bij de hulpverlening worden betrokken. Pastorale hulp en hulpverlening kunnen dan op elkaar afgestemd worden. Ook kan het pastoraat - voor zover dat wettelijk mogelijk en verantwoord

is - informatie en andere ondersteuning krijgen. Pastoraat en hulpverlening behouden ieder hun eigen verantwoordelijkheid.

Uw hulpverleners zullen de verantwoordelijkheden van het pastoraat respecteren. Dat geldt uiteraard ook voor uw geloofsovertuiging. Binnen de woonvormen en de kliniek 'de fontein' wordt de nodige ruimte en tijd beschikbaar gesteld voor pastorale zorg. In de kliniek verleent een ambtsdrager op afspraak pastorale zorg aan een ieder die daar behoefte aan heeft.

VI Meningsverschillen en klachten

1) Wat moet ik doen als ik een meningsverschil heb met mijn hulpverlener of als ik een klacht heb?

Het kan voorkomen dat er tussen u en de hulpverlener een meningsverschil ontstaat. Wanneer u er niet in slaagt het meningsverschil met uw hulpverlener op te lossen, kunt u contact opnemen met de interne klachtenfunctionaris van Eleos. Die geeft u verdere informatie over de klachtenregeling. Samen met u wordt er gezocht naar een oplossing. Deze procedure geldt ook wanneer u niet tevreden bent over de hulp die u krijgt, over de wijze waarop er met u wordt omgegaan, of over de administratieve afhandeling. Wij wijzen u op het belang om in een vroeg stadium uw klachten bespreekbaar te maken.

2) Tot wie kan ik mij wenden als ik met mijn klacht niet goed terecht kan bij mijn hulpverlener of zijn leidinggevende?

U kunt dan ook uw klacht indienen bij de interne klachtenfunctionaris en aangeven dat u wilt dat de klacht extern wordt opgepakt. De klachtenfunctionaris zal u dan in contact brengen met de (externe) klachtencommissie.

U bent vrij om uw klacht bij een externe instantie neer te leggen. Achter in deze brochure treft u een lijst met adressen van instanties aan tot wie u zich kunt wenden.

3) Waar staat de klachtenprocedure beschreven?

Binnen Eleos functioneert het Reglement Klachtrecht Eleos. In dit reglement staat de interne klachtenregeling van Eleos uitvoerig beschreven. Deze klachtenregeling kunt u bij elke locatie van Eleos opvragen. Het reglement is ook te downloaden via www.eleos.nl/klachten.

VII Cliëntenraad

1) Wat doet de cliëntenraad?

Eleos heeft een cliëntenraad, die binnen de doelstelling en grondslag van Eleos functioneert. Het doel van de raad is om de invloed en medezeggenschap van cliënten te stimuleren en gestalte te geven. De directie is verplicht om over tal van zaken advies te vragen aan de cliëntenraad, voordat besluiten daarover worden genomen.

Minimaal vier maal per jaar overleggen cliëntenraad en directie met elkaar. Het gaat daarbij onder andere over de veiligheid van cliënten; de bejegening door hulpverleners; het hulpverleningsaanbod; de begroting of het benoemen van hoofden van beschermende woonvormen.

Naast een landelijke cliëntenraad zijn er bij Eleos ook drie regionale cliëntenraden. Zij vertegenwoordigen alle cliënten uit de regio. Regelmatig is er contact tussen de landelijke en de regionale cliëntenraad.

De taken en bevoegdheden van de cliëntenraad zijn bij wet vastgelegd. De raad beschikt over een eigen informatievoorziening.

2) Kan ik zelf de cliëntenraad benaderen?

Ja, met ideeën en wensen kunt u zelf terecht bij de cliëntenraad. Ook klachten kunnen aan de cliëntenraad kenbaar worden gemaakt, maar de raad heeft geen taak bij klachten van persoonlijke aard. Daarvoor is er een interne klachtenregeling (zie hoofdstuk *Meningsverschillen en klachten*). Meer informatie over de cliëntenraad vindt u op www.eleos.nl/clientenraad.

VIII Kosten

1) Zijn er kosten verbonden aan de hulpverlening bij Eleos?

Volwassenen-ggz

De bekostiging van de hulp die door Eleos wordt gegeven aan volwassenen die behandeling krijgen bij de ambulante zorg of in de (dag)kliniek, valt onder uw basisverzekering.

Bij aanmelding en inschrijving dient u uw verzekeringsgegevens door te geven. Eleos factureert na afsluiting van het zorgtraject, of na uiterlijk 365 dagen, de kosten die verbonden zijn aan uw behandeling rechtstreeks bij uw zorgverzekeraar.

Als u in het buitenland woont en/of een buitenlandse ziektekostenverzekering hebt, worden de kosten van hulpverlening aan uzelf gefactureerd. Afhankelijk van uw polisvoorwaarden kunt u vervolgens de nota's doorsturen naar uw verzekeraar.

De behandelingen in de basis-ggz en gespecialiseerde ggz worden vergoed via uw zorgverzekering. Er is geen eigen bijdrage per consult. Hoe de vergoeding exact geregeld is, verschilt per zorgverzekeraar. Het kan zijn dat u binnen uw polis niet alle kosten vergoed krijgt. Bekijk daarom altijd de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering of neem contact op met uw zorgverzekeraar. Let op: u betaalt wel altijd het wettelijke eigen risico voor uw behandeling.

Jeugd-ggz

De kosten van behandeling aan kinderen en jongeren tot 18 jaar bij de ambulante zorg of in de (dag)kliniek, worden vergoed door de gemeente, binnen de Jeugdwet. Hiervoor is een verwijzing van de huisarts of het wijkteam noodzakelijk. Eleos kan zorg aan kinderen en jongeren leveren aan de gemeenten waar een contract mee is wat betreft de bekostiging van jeugd-ggz.

Beschermd wonen en ambulante woonbegeleiding

Ontvangt u zorg vanuit de woonvoorzieningen van Eleos, dan vindt bekostiging plaats vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). U hebt hiervoor een beschikking nodig vanuit uw gemeente/wijkteam. U betaalt een eigen bijdrage die wordt berekend door het CAK (www.hetcak.nl). Het is ook mogelijk om ondersteuning te krijgen op basis van een persoonsgebonden budget (pgb). Ook indien u gebruik maakt van een pgb kan het zijn dat u een eigen bijdrage moet betalen.

Jongeren onder de 18 jaar vallen onder de Jeugdwet. De kosten van de begeleiding voor hen wordt vergoed door de gemeente.

Alle informatie over de kosten van de ggz vindt u op www.eleos.nl/kosten.

2) Kan ik gebruik maken van een Persoons Gebonden Budget?

In bepaalde gevallen kunt u gebruik maken van een persoonsgebonden budget (PGB). Een PGB is er voor mensen die gedurende een bepaalde periode begeleiding of gespecialiseerde jeugdzorg nodig hebben vanwege onder andere psychiatrische problemen. U dient voor deze begeleiding of behandeling een indicatie te hebben van de gemeente. De gemeente bepaalt vervolgens of u in aanmerking komt voor een PGB. Meer informatie over

de aanvraag van een PGB vindt u op de website van de sociale verzekeringsbank (www.svb.nl.)

Bij Eleos wordt de zorg meestal via een PGB gefinancierd als u in een gemeente woont waar Eleos geen contract voor jeugdzorg of wmo heeft. Op www.eleos.nl/contracten vindt u met welke gemeenten wij een contract hebben.

Een PGB is niet beschikbaar als het gaat om beschermd wonen en vormen van behandeling, zoals ambulante behandeling voor volwassenen of klinische behandeling.

3) Ik ben onverzekerd. Moet ik de hulpverlening dan zelf betalen?

Indien u geen basisverzekering heeft, bijvoorbeeld omdat u gemoedsbezwaard bent, dient u in principe zelf de kosten van de hulpverlening te betalen. Meer informatie over onze tarieven vindt u op onze website www.eleos.nl

4) Hoe is de aansprakelijkheid bij schade en diefstal geregeld?

Eleos heeft een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten die de aansprakelijkheid richting derden dekt. Voor moedwillig veroorzaakte materiële schade kan Eleos cliënten aansprakelijk stellen.

Eleos aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade aan eigendommen van cliënten als gevolg van diefstal en vermissing.

Parkeren van vervoermiddelen bij de Eleos-vestigingen geschiedt op eigen risico.

Adressen

Hoofdkantoor Eleos

Bezoekadres

Printerweg 21-35
3821 AP Amersfoort
088-892 02 50
info@eleos.nl
www.eleos.nl

Cliëntenraad Eleos

Printerweg 21
3821 AP Amersfoort
Tel. 088-892 02 50
clientenraad@eleos.nl
www.eleos.nl/clientenraad

Klachtenfunctionaris Eleos

Alle klachten verlopen via de (interne) klachtenfunctionaris van Eleos
Printerweg 21-35
3821 AP Amersfoort
klachtenfunctionaris@eleos.nl
www.eleos.nl/klachten

Diverse adressen

Nederlandse Patiënten vereniging (NPV)

Postbus 178
3900 AD Veenendaal
Tel. (0318) 54 78 88
info@npvzorg.nl
www.npvzorg.nl

Patiëntenfederatie Nederland

Postbus 1539
3500 BM Utrecht
Tel. (030) 297 03 03
www.patiëntenfederatie.nl
info@patiëntenfederatie.nl

Inspectie voor de Gezondheidszorg

Postbus 2518
6401 DA Heerlen
Tel. 088-120 50 00
www.igz.nl

Vereniging Een Handreiking

p/a Stationstraat 7

3905 JG Veenendaal

Tel 0318 - 52 00 46

info@eenhandreiking.nl

www.eenhandreiking.nl