



# Alle informatie op een rij

Alles wat je moet weten  
rondom zorg bij 'de fontein'.



## **Inleiding**

Voordat je behandeling of begeleiding krijgt bij Eleos, is het goed elkaar een aantal vragen te stellen. Wat kunnen we van elkaar verwachten? Op welke verantwoordelijkheden zijn we aanspreekbaar? Wat zijn wederzijds de rechten en plichten? Veel regels en andere zaken zijn al vastgelegd in wetten. Om je hierin snel wegwijs te maken, geven we je in dit document in vraag en antwoord een overzicht van de belangrijkste regelingen. Zo weet je snel waar je aan toe bent.

<b>Inhoud</b>		
<b>Hoofdstuk</b>	<b>Onderwerp</b>	<b>Pagina</b>
1.	Verantwoordelijkheden	4
2.	Dossier	4
3.	Toestemming	5
4.	Privacy	5
5.	Huisregels	6
6.	Contacten met netwerk en ambtsdragers	6
7.	Meningsverschillen en klachten	6
8.	Cliëntenraad	7
9.	Vertrouwenspersonen	7
10.	Kosten	7
11.	Meer informatie en contactgegevens	7

## 1. Verantwoordelijkheden

*Welke verantwoordelijkheden heb ik zelf in de hulpverlening?*

Een cliënt heeft de volgende verantwoordelijkheden om ervoor te zorgen dat de hulpverlening kan slagen:

- Je informeert je hulpverlener zo goed mogelijk (informatieplicht).
- Je werkt zo goed mogelijk mee aan de hulpverlening (medewerkingsplicht).
- Je komt eventuele financiële verplichtingen na.
- Je houdt je aan de huisregels als die aanwezig zijn op de locatie waar je hulp ontvangt.

*Wat zijn de verantwoordelijkheden van mijn hulpverlener?*

De belangrijkste verantwoordelijkheid van een hulpverlener is dat hij zich met zijn kennis en deskundigheid zo goed mogelijk inzet. Deze inzet is gericht op herstel van het gewone leven. Ook mag je van een hulpverlener verwachten dat hij in goed overleg met de cliënt en/of verwanten tot een indicatie voor de juiste hulpverlening komt. Maar als de hulpverlener op goede gronden van mening is dat een bepaalde vorm van hulpverlening niet noodzakelijk of schadelijk is, mag hij die onderbouwd weigeren.

*Hoe is de aansprakelijkheid bij schade en diefstal geregeld?*

Voor moedwillig veroorzaakte materiële schade kan Eleos cliënten aansprakelijk stellen. Eleos is niet aansprakelijk voor schade aan eigendommen van cliënten of bezoekers als gevolg van diefstal en vermissing. Parkeren van vervoermiddelen bij de Eleos-vestigingen is op eigen risico.

## 2. Dossier

*Wat is het dossier?*

Van iedere cliënt wordt een dossier gemaakt. Dit is wettelijk verplicht. In het dossier staat alle informatie die nodig is voor een goede hulpverlening. Het doel van het dossier is om de hulpverlening zorgvuldig te laten verlopen en deze - indien nodig - te kunnen verantwoorden. De hulpverleners die betrokken zijn bij de zorg wisselen informatie uit om de behandeling en/of begeleiding goed af te stemmen. Meer informatie over het uitwisselen van gegevens vind je in het hoofdstuk Privacy.

*Mag ik mijn dossier inzien?*

Ja, je kunt het dossier inzien wanneer je daarom vraagt. Je hebt ook recht op een kopie van je dossier. Ook wanneer je geen hulp meer ontvangt, kun je het dossier inzien. Je moet dit wel schriftelijk aanvragen. Wat je niet mag inzien zijn de onderdelen die de privacy van andere personen dan jijzelf zou schaden, wanneer jij deze informatie zou ontvangen. Om die reden zal deze informatie uit het dossier worden verwijderd wanneer jij je dossier wilt inzien.

*Kan ik wijzigingen laten aanbrengen in mijn dossier?*

Ja, je 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 informatie of wanneer de gegevens niet van belang zijn of op onwettige gronden zijn verzameld. De hulpverlener voert deze verzoeken uit, tenzij hij daartegen gegronde bezwaren heeft. Ook als je het niet eens bent met bepaalde informatie, terwijl de hulpverlener vindt dat deze informatie wel juist is, kan de hulpverlener ervoor kiezen deze informatie wel te laten staan. De hulpverlener kan dan wel in het dossier opnemen dat je het niet eens bent met de betreffende informatie.

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

De wet bepaalt dat we het dossier tot twintig jaar na afronding van de hulpverlening moeten bewaren. Daarna wordt het dossier vernietigd, tenzij je zelf verzoekt het dossier langer te bewaren of wanneer de hulpverlener daarvoor goede redenen heeft.

*Kan ik mijn dossier laten vernietigen?*

Ja, het is mogelijk om het zorginhoudelijke deel van je dossier na beëindiging van de zorg te laten vernietigen. Gegevens die nodig zijn voor de financiële en administratieve verantwoordingsplicht van Eleos moeten beschikbaar blijven. Uiterlijk drie maanden nadat je hiertoe schriftelijk een verzoek hebt ingediend, vernietigt de hulpverlener het zorginhoudelijke deel van je dossier. De brief waarin je om vernietiging vraagt, bewaren we wel. In de

volgende situaties kunnen we dossiergegevens niet direct vernietigen:

- Als je een klacht hebt ingediend of hebt aangegeven dit te willen doen.
- Wanneer de hulpverlener gegronde redenen heeft om de stukken langer te bewaren. Denk hierbij aan medische of veiligheidsredenen. Als je het hier niet mee eens bent, kun je hierover wel een klacht indienen.

#### *Waarom controleren jullie mijn Burgerservicenummer (BSN)?*

Een belangrijk onderdeel van het dossier zijn je persoonsgegevens. We zijn wettelijk verplicht je Burgerservicenummer (BSN) te registeren en te controleren. Meld je daarom vóór het intakegesprek bij de baliemedewerker met een (geldig) legitimatiebewijs. Is er geen baliemedewerker aanwezig? In dat geval controleert de hulpverlener behandelaar het legitimatiebewijs. Zonder legitimatiebewijs kan de afspraak niet doorgaan en kunnen we je dossier niet compleet maken.

#### *Waarom krijg ik vragenlijsten toegestuurd?*

Je krijgt op verschillende momenten per e-mail vragenlijsten van Eleos of Minddistrict\*. De beantwoorde vragenlijsten voegen wij toe aan je dossier. We leggen de vragenlijsten naast elkaar. Zo zien wij of het beter met je gaat of dat we de behandeling moeten aanpassen. De behandelaar bespreekt de uitkomsten van de vragenlijsten met je. Meer informatie over vragenlijsten vind je op [www.eleos.nl/vragenlijst](http://www.eleos.nl/vragenlijst). Heb je hier vragen over? Bespreek deze met jouw behandelaar.

*\* Minddistrict biedt jou een veilig e-healthplatform waar je kunt werken aan herstel of persoonlijke ontwikkeling. Dit kun je alleen doen, samen met je hulpverlener of met iemand uit je eigen netwerk.*

### **3. Toestemming**

#### *Wat is een behandelingsovereenkomst?*

Je kunt alleen hulp krijgen als je daarvoor toestemming geeft. Het is daarom belangrijk om goed met de hulpverlener te overleggen wat het doel, de aanpak en de gevolgen van de hulpverlening zijn. Aan de hand van deze informatie kun je nagaan of de hulpverlening overeenkomt met je wensen. Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd in de behandelingsovereenkomst. Je ontvangt daarvan een kopie. De toestemming kun je altijd intrekken. Slechts bij hoge uitzondering vindt hulpverlening onder dwang plaats. Deze hulpverlening moet dan aan verschillende wettelijke eisen voldoen. Over deze laatste vorm van hulpverlening is meer informatie te vinden op de website [www.dwangindezorg.nl/wvvggz](http://www.dwangindezorg.nl/wvvggz).

### **4. Privacy**

#### *Hoe zit het met mijn privacy?*

Eleos is verplicht persoonlijke gegevens goed te beveiligen. We verwerken daarom alleen gegevens die wij mogen verwerken met als doel het leveren van goede en juiste zorg. Ook heeft de hulpverlener een geheimhoudingsplicht. Hij zorgt ervoor dat je dossier en je gegevens niet in de handen van onbevoegden komen. Alleen mensen die direct bij de hulpverlening betrokken zijn, hebben toegang tot je gegevens. Dit geldt ook voor secretariael medewerkers die verantwoordelijkheid dragen voor de administratieve afwikkeling. We mogen andere partijen alleen met jouw toestemming informeren over de hulpverlening, tenzij er een wettelijke verplichting is.

#### *Krijgt mijn huisarts informatie over de behandeling?*

Je huisarts stellen wij op de hoogte van het verloop van je behandeling als je hier toestemming voor geeft. Ook je huisarts moet zich houden aan het beroepsgeheim en zal geen informatie over jou aan derden verstrekken.

#### *Welke persoonlijke gegevens verwerkt Eleos?*

Deze informatie vind je op onze [www.eleos.nl/privacy](http://www.eleos.nl/privacy). Ook is hier te lezen hoe je bij Eleos een beroep kunt doen op je rechten. Je kunt je vraag ook mailen naar onze functionaris gegevensbeheer: [fg@eleos.nl](mailto:fg@eleos.nl).

#### *Worden mijn gegevens gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek?*

We gebruiken anonieme antwoorden op de ROM vragenlijsten voor wetenschappelijk onderzoek. Het doel hiervan is om onze hulpverlening te verbeteren. Anoniem betekent dat de antwoorden niet naar jou te herleiden zijn. Als het gaat om anonieme gegevens, dan vragen we geen individuele toestemming.

Heb je bezwaar tegen het anonieme gebruik van ROM vragenlijsten voor wetenschappelijk onderzoek? Geef dit dan aan bij jouw hulpverlener. Voor deelname aan specifieke onderzoeken vragen we wel altijd eerst je toestemming.

#### *Wat zijn niet-pluissignalen?*

Voorbeelden van niet-pluissignalen zijn dat mensen om je heen er extreem onverzorgd uitzien, blauwe plekken hebben, veel ruzie maken met mensen om zich heen, overdreven boos worden of gaan huilen, achterdochtig zijn, verward praten, of overdreven schrikachtig zijn.

#### *Wat kan ik doen bij niet-pluissignalen?*

Herken je een niet-pluissignaal in de wachtkamer, na afloop van een consult, op een groepsbijeenkomst of buiten Eleos? Bespreek wat je gesignaleerd hebt met de persoon zelf en vraag of hij of zij hierbij hulp nodig heeft of al krijgt. Je kunt dit ook bespreken met je eigen hulpverlener. Neem bij acuut gevaar of ernstig geweld contact op met de politie of Veilig Thuis.

#### *Hoe gaat Eleos om met signalen over een onveilige thuissituatie?*

Als we vermoeden dat er sprake is van een onveilige situatie thuis voor volwassenen of kinderen, werkt Eleos met de verplichte meldcode. Meer informatie hierover is te vinden op [www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/meldcode](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/meldcode).

#### *Wat is de Verwijsindex?*

Eleos werkt aan een gezonde leefomgeving voor volwassenen en jeugdigen. Mede daarom zijn we aangesloten bij de Verwijsindex. Dit is een digitaal systeem waarin zichtbaar is welke hulpverleners betrokken zijn bij (ouders/verzorgers van) kinderen en jongeren (tot 23 jaar). In de Verwijsindex wordt geen inhoudelijke informatie gedeeld.

#### *Wanneer wordt de Verwijsindex ingezet?*

Bestaat het vermoeden dat de cliënt, of één of meerdere kinderen uit een gezin, in zijn of haar ontwikkeling wordt bedreigd of beschadigd? Dan registreren we deze persoon (met toestemming van ouders/cliënt) in de Verwijsindex. Hulpverleners weten hierdoor sneller welke andere partijen betrokken zijn bij de zorg voor de jeugdige. Zo kunnen ze samenwerken om een veilig leefklimaat en een gezonde ontwikkeling te bevorderen. Wanneer registratie of het uitwisselen van gegevens noodzakelijk is, bespreken wij dit in principe eerst met de cliënt. Meer informatie over de Verwijsindex is te vinden op [www.eleos.nl/informatie-clienten-en-naasten/samenwerking](http://www.eleos.nl/informatie-clienten-en-naasten/samenwerking).

## 5. Huisregels

#### *Wat zijn huisregels?*

Huisregels zijn afspraken die zijn opgesteld om op een goede manier samen te leven of met elkaar om te gaan op een woonlocatie of op behandelcentrum de fontein. Van iedereen binnen deze locatie wordt verwacht dat hij zich houdt aan de huisregels.

## 6. Contacten met netwerk en ambtsdragers

#### *Worden mijn familieleden en anderen uit mijn netwerk betrokken bij de hulpverlening?*

Ja, graag zelfs. Zij kunnen een belangrijke rol hebben op weg naar herstel. Daarom proberen de hulpverleners van Eleos belangrijke mensen uit jouw netwerk te betrekken bij de hulpverlening. Wanneer jouw netwerk klein is, helpen ze het uit te breiden.

#### *Kan een ambtsdrager of pastoraal werker betrokken worden bij de hulpverlening?*

Als je wilt informeer je zelf een ambtsdrager of pastoraal medewerker over de zorg die je bij Eleos ontvangt. Wil je graag pastorale hulp? Dan kun je die zelf aanvragen. Wanneer je contacten hebt met pastoraat, dan betrekken we die graag (in overleg met jou) bij de hulpverlening.

## 7. Meningsverschillen en klachten

#### *Wat kan ik doen als ik een meningsverschil heb met mijn hulpverlener of als ik een klacht heb?*

Het kan voorkomen dat je ontevreden bent over de hulpverlening van Eleos. Wij adviseren dit altijd eerst met de betrokken hulpverleners te bespreken. Kom je er niet uit, dan kun je contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Eleos. Ook is het mogelijk om contact op te nemen met een vertrouwenspersoon. Zie ook hoofdstuk 9. Vertrouwenspersonen.

#### *Kan ik een klacht indienen?*

Ja, dat is dat mogelijk. Meer informatie hierover vind je op [www.eleos.nl/klachten](http://www.eleos.nl/klachten). Je kunt voor meer informatie ook contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Eleos. De contactgegevens vind je in hoofdstuk 11 van deze folder.

#### *Kunnen familieleden of naastbetrokkenen een klacht indienen?*

Ja, dat kan als de klacht betrekking heeft op de manier waarop zij betrokken zijn bij of geïnformeerd zijn over de behandeling of begeleiding van jou als cliënt. De klacht kan ook te maken hebben met de manier waarop zij door een medewerker van Eleos behandeld zijn.

## 8. Cliëntenraad

### *Wat doet de cliëntenraad?*

Eleos heeft een centrale cliëntenraad die bestaat uit (ex-)cliënten of naastbetrokkenen. De cliëntenraad komt op voor de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van Eleos. De cliëntenraad praat mee over beleidszaken, geeft advies en is betrokken bij nieuwe ontwikkelingen in de zorg. Eleos is soms wettelijk verplicht om advies of instemming te vragen aan de cliëntenraad voordat er een besluit genomen wordt.

### *Kan ik zelf de cliëntenraad benaderen?*

Ja, je kunt zelf met je ideeën en wensen terecht bij de cliëntenraad. Als het gaat om zaken die ook van belang zijn voor andere cliënten, kan de cliëntenraad aan de slag met jouw persoonlijke inbreng. Contactgegevens vind je in hoofdstuk 11. Voor persoonlijke klachten over jouw hulpverlening kun je terecht bij de klachtenfunctionaris. Wil jij als lid een bijdrage leveren aan de cliëntenraad? Neem dan contact met ons op.

## 9. Vertrouwenspersonen

### *Bij wie kan ik terecht voor advies of ondersteuning?*

Cliënten van Eleos kunnen een beroep doen op een vertrouwenspersoon voor advies of ondersteuning. Kijk voor meer informatie over vertrouwenspersonen op [www.eleos.nl/vertrouwenspersoon](http://www.eleos.nl/vertrouwenspersoon).

### *Hoe gaat Eleos om met grensoverschrijdend gedrag?*

Soms loop je tegen zaken aan die jouw herstel in de weg staan. Het is belangrijk daarover te praten. Als het te ingewikkeld is om met je begeleider of behandelaar zelf te bespreken (bijvoorbeeld als er sprake is van grensoverschrijdend gedrag), kun je terecht bij een vertrouwenspersoon.

Soms ontstaat er een situatie waarin het voor ons moeilijk is jou de hulp te bieden die je nodig hebt vanwege grensoverschrijdend gedrag. In deze gevallen kan Eleos besluiten de begeleidings- of behandelovereenkomst op te zeggen. Natuurlijk doen we dit niet zomaar. Je kunt erop vertrouwen dat we alles doen om dit te voorkomen.

## 10. Kosten

### *Wie betaalt er voor de zorg die ik nodig heb?*

De kosten voor volwassenen ggz worden meestal vergoed vanuit de basisverzekering. Elke Nederlander is verplicht een zorgverzekering af te sluiten. Vanuit de basisverzekering worden alle ggz-behandelingen vergoed. Wel betaal je over vergoedingen vanuit je basisverzekering een eigen risico. Je hebt in ieder geval een verwijzing van je huisarts of andere zorgprofessional nodig om je ggz-behandeling vergoed te krijgen.

### *Ben je gemoedsbezwaard en daardoor niet verzekerd?*

Dan kun je zorgkosten in sommige gevallen declareren bij het CAK (Centraal Administratie Kantoor). Meer over de regelingen voor gemoedsbezwaarden vind je op de website van het CAK.

Let op! Je kunt een afspraak tot 24 uur vóór de afspraak kosteloos afzeggen. Daarna brengen we kosten in rekening.

## 11. Meer informatie en contactgegevens

### **Meer informatie**

Op de website van Eleos is meer informatie te vinden over afzonderlijke onderwerpen:

De kosten van de hulpverlening: [www.eleos.nl/kosten](http://www.eleos.nl/kosten)  
De klachtenregeling van Eleos: [www.eleos.nl/klachten](http://www.eleos.nl/klachten)

### **Contactgegevens**

Stichting Eleos christelijke ggz  
Zuiderinslag 4C  
3871 MR Hoevelaken  
088-892 12 13  
[welkom@eleos.nl](mailto:welkom@eleos.nl)  
[www.eleos.nl](http://www.eleos.nl)

### **Cliëntenraad Eleos**

Zuiderinslag 4C  
3871 MR Hoevelaken  
Tel. 088-892 12 13  
[clienraad@eleos.nl](mailto:clienraad@eleos.nl)  
[www.eleos.nl/clienraad](http://www.eleos.nl/clienraad)

### **Klachtenfunctionaris Eleos**

Zuiderinslag 4C  
3871 MR Hoevelaken  
088-892 10 12  
[klachtenfunctionaris@eleos.nl](mailto:klachtenfunctionaris@eleos.nl)  
[www.eleos.nl/klachten](http://www.eleos.nl/klachten)

☎ 088-892 12 13  
✉ [welkom@eleos.nl](mailto:welkom@eleos.nl)  
🌐 [www.eleos.nl](http://www.eleos.nl)

