



**EDDEE ZORGVERLENING**

**jeugdhulp**  
begeleiding ggz & vg  
opvoed COACHING  
job COACHING  
logeeropvang  
woonbegeleiding  
ZIN & PGB

**7 dagen per week**

**INFORMATIEBROCHURE**

## Eddee: even voorstellen

Fijn dat wij u mogen informeren over Eddee Zorggroep als organisatie en onze manier van werken. Eddee Zorggroep biedt onder andere begeleiding aan mensen met een hulpvraag, met of zonder diagnose. U kunt denken aan psychische problematiek (zoals een vorm van autisme, AD(H)D, angst- of ticstoornis), opvoed- en opgroeimoeilijkheden en/of een lichamelijke of verstandelijke beperking.

We helpen om de zelfredzaamheid en de draagkracht te vergroten, samen met het gezin en/of netwerk. We gaan niet alleen uit van de zorgen maar we leggen vooral de nadruk op de kwaliteiten en competenties van de cliënt en zijn netwerk. Als we de kwaliteiten naar boven halen, vergroten we de zelfredzaamheid op alle leefgebieden: thuis, op school, op het werk en in de vrije tijd.

Eddee Zorggroep is een christelijke zorginstelling. We werken vanuit de geloofsovertuiging dat ieder persoon uniek, gewenst en waardevol is.

Eddee Zorggroep bestaat uit twee onderdelen: Eddee Zorgverlening en Eddee SAMEN. Eddee Zorgverlening richt zich op zorgvragen ontstaan door psychische problematiek en/of opvoed- en opgroei moeilijkheden. Eddee SAMEN richt op cliënten met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking. Voor het gemak noemen we het geheel in deze folder Eddee.

## Zorgaanbod

We stemmen onze begeleiding af op de persoonlijke behoefte van de cliënt. Daarvoor hebben we diverse mogelijkheden, die we ook kunnen combineren. Zo bieden we individuele begeleiding, vaktherapie, groepsbegeleiding, ouderbegeleiding, jeugdhulp op school, generalistische basis GGZ (behandeling) en ambulante crisishulp. Indien nodig maken we afspraken over 24 uur bereikbaarheid.

Vanuit Eddee Samen bieden we individuele begeleiding en/of respijtzorg waaronder logeren in logeershuis de Ark te Hardinxveld-Giessendam. Verder zijn er enkele gezinshuizen verbonden aan Eddee.

Ons zorgaanbod kan op verschillende plaatsen geboden worden. Individuele begeleiding vindt voornamelijk plaats in de thuissituatie op momenten dat dit wenselijk is, maar kan ook elders plaatsvinden. Groepsbegeleiding en logeren vindt plaats op locaties van Eddee.

## Beschikkingen

Onze zorg en begeleiding kan gegeven worden vanuit o.a. de Jeugdwet, de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en de Wet Langdurige Zorg. U kunt bij ons terecht met een beschikking op basis van zorg in natura, maar ook met een persoonsgebonden budget.

## Starten met zorg

### Screening

Nadat u bij ons bent aangemeld nemen we contact met u op voor wat we de 'screening' noemen. Dit is de eerste kennismaking. We bespreken uw hulpvraag en vertellen u meer over ons zorgaanbod en werkwijze. Dit gesprek is meestal telefonisch. We stellen u vragen en u kunt ons ook vragen stellen.

Samen controleren we of de beschikkingen of indicaties compleet zijn. Zo nodig helpen we u om dit te regelen.

Na het screeningsgesprek nemen u en wij nog even de tijd om te besluiten of het aanbod van Eddee passend is bij uw hulpvraag. Als de wens is om bij ons in zorg te komen, dan maken we een inschatting wanneer de zorg kan starten.

### Administratieve zaken

Om zorg te kunnen krijgen hebben wij een kopie nodig van uw beschikking. Een beschikking krijgt u van uw gemeente, huisarts of het CIZ. De doelen of grondslag in de beschikking geeft duidelijkheid over de doelen waaraan gewerkt mag worden.

U ontvangt een zorgovereenkomst waarin we met elkaar de afspraken en voorwaarden voor de zorg vastleggen. Zodra de getekende zorgovereenkomst en de beschikking ontvangen zijn, is het administratieve deel rond.

### Startmoment van de zorg

Na de screening wordt er een begeleider aan u toegewezen en komt hij of zij voor de verdere intake- en kennismakingsbezoek. Dit kan ook telefonisch zijn. Het is mogelijk om mensen uit uw netwerk of andere hulpverleners aan te laten sluiten. In dit gesprek wordt de informatie uit de intake doorgenomen en worden er doelen voor de begeleiding geformuleerd.

Na afloop van het gesprek ontvangt u uw zorgplan. Hierin worden onder andere de doelen beschreven waaraan gewerkt zal worden. Ook staat daarin wanneer er geëvalueerd zal worden hoe het gaat. Als u of wij vinden dat het zorgplan tussentijds aangepast moet worden, dan is dat bespreekbaar. We vragen uw akkoord op het zorgplan. U en wij zetten ons er samen voor in dat er gewerkt wordt aan de doelen.

### Online begeleiding

Al in het eerste contact informeren wij u over de vormen van begeleiding. Naast de gesprekken bij u thuis of op het kantoor bespreken we met u in hoeverre het passend is om naast de fysieke bezoeken ook digitale afspraken met u te maken via beeldbellen. Uw begeleider zal in de intake hier afspraken met u over maken.

### Uitvoering van de zorg

De zorg vindt in overleg met de cliënt plaats. Van de begeleidingsmomenten worden rapportage gemaakt. Ook wordt de zorg op afgesproken momenten geëvalueerd. Evaluaties en wijzigingen van het zorgplan gebeuren altijd in overleg met de cliënt en overwegend tijdens begeleidingsmomenten.

### Beëindiging van de zorg

Er kunnen verschillende redenen zijn waarom de zorg wordt beëindigd. Bijvoorbeeld:

- De zorg is niet meer nodig.
- De zorgvraag is veranderd.
- De zorg is niet naar uw tevredenheid.
- U verhuist.
- De beschikking is veranderd of beëindigd.

We voeren met u een afsluitend gesprek. Daarin vertellen we elkaar wat we van de afgelopen periode vonden. Ook kijken we samen of we u nog ergens bij kunnen helpen, bijvoorbeeld bij het zoeken naar een andere zorgaanbieder als dat nodig is. We maken een verslag van dit gesprek. Dit verslag sturen wij u toe.

## Belangrijk om te weten

### Afzeggen van een afspraak

Als u een afspraak wilt afzeggen of uw kind wilt afmelden voor Stepstone vragen wij u om dit liefst minimaal 48 uur en uiterlijk 24 uur van te voren te doen. Dat geeft anderen de kans op het vrijgekomen plekje, of ons de mogelijkheid om een geregelde huurauto (Stepstone) of de in te roosteren medewerkers eventueel te herzien.

Voor logeren via een PGB is de annuleringsregeling van kracht, zoals opgenomen in de zorgovereenkomst.

### Dossier en privacyregels

Om de begeleiding van de zorg aan u goed vorm te geven worden vanaf de aanmelding bij Eddee persoonsgegevens van en over u vastgelegd. Zoals persoonsgegevens en ook gegevens die gaan over de zorg aan u. De verzamelde gegevens worden bewaard in het digitale zorgdossier.

U hebt inzicht in uw eigen dossier via internet. In dit zorgdossier staan gemaakte afspraken, kunt u uw zorgplan inzien en ondertekenen en meelesen met rapportages. Het systeem dat hiervoor gebruikt wordt heet CarenZorgt. Als u bij ons in zorg komt bespreken we dit verder met u en ontvangt u de benodigde informatie om met een eigen account in te loggen. Op onze website kunt u hier ook meer over lezen, zie [www.eddee.nl/caren](http://www.eddee.nl/caren).

De informatie in het zorgdossier gaat over u en daarom bepaalt u aan wie wij informatie daaruit mogen verstrekken, of bij wie wij informatie mogen opvragen als dat nodig zou zijn. Bij de zorgovereenkomst krijgt u daarvoor een toestemmingsformulier.

Verder kunt u altijd gebruik maken van uw recht om:

- Uw persoonsgegevens of dossier in te kijken of aan te passen
- Persoonsgegevens te verwijderen
- Bezwaar te maken tegen gegevensverwerking
- Een kopie op te vragen van uw gegevens

Meer uitleg over hoe we omgaan met uw gegevens en uw privacy en hoe u gebruik kunt maken van uw rechten, vindt u in de bijlage van deze folder en op onze website [www.eddee.nl/privacy](http://www.eddee.nl/privacy).

## Klachten

We zetten ons in voor goede zorg. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Daar gaan we graag met u over in gesprek. U kunt dit aangeven bij uw begeleider. We bespreken dan met elkaar wat een passende oplossing is. Als u er met onze medewerker niet uitkomt, neemt u dan contact op met de teamleider van uw begeleider.

Blijft de onvrede bestaan, dan kunt u een officiële klacht indienen. Dit kan per brief, of per email ([klachten@eddee.nl](mailto:klachten@eddee.nl)). U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging (binnen een week) en een reactie

op uw klacht (binnen vier weken).

Voor advies over wat u kunt doen met uw onvrede, of voor ondersteuning bij het indienen van uw klacht kunt u terecht bij Erisietsmisgegaan.nl.

Als de klachtafhandeling niet naar tevredenheid verloopt, dan kunt u deze voorleggen aan de geschillencommissie. Dit kan via Erisietsmisgegaan.nl of middels een brief of email (klachten@eddee.nl) gericht aan de geschillencommissie. De klacht moet binnen een half jaar na de gebeurtenis zijn gemeld. De ontvangst wordt bevestigd en u wordt geïnformeerd over de vervolgstappen. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend.

### Vertrouwenspersoon

Voor bepaalde vragen kunt u ook (gratis) terecht bij de onafhankelijke vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg. Wat kan de vertrouwenspersoon voor u doen:

- Informatie geven over de rechten van de cliënt
- Advies en ondersteuning geven als u ontevreden bent over de bejegening of begeleiding
- Ondersteuning geven bij het indienen van klachten

U kunt onze contactpersoon daar bereiken via telefoonnummer 020 521 9950 of via [www.akj.nl](http://www.akj.nl).

### Incidenten, calamiteiten, ongevallen en geweld

We hebben een procedure voor hoe we omgaan met zowel kleine onregelmatigheden en afwijkingen, als zware incidenten tijdens de begeleiding. Onze medewerkers maken daar intern melding van. Waar wenselijk zijn de gedragsdeskundige en/of teamleider betrokken bij het oppakken van de melding.

Als u zelf iets opmerkt schroom dan niet om dit te laten weten aan uw begeleider of, als dat niet kan, aan een ander contactpersoon bij Eddee, bijvoorbeeld de teamleider. Ook als u zich slachtoffer voelt van ongewenste intimiteiten (zoals seksueel getinte opmerkingen, ongewenste aanrakingen of aanranding) of discriminatie. U kunt uiteraard ook altijd een officiële klacht indienen.

### Professionaliteit

We vinden het belangrijk dat we professionele, goede zorg bieden. Daarom beschikken onze medewerkers over een geschikte opleiding en binnen het jeugd domein over een SKJ-registratie. Maar daar laten we het niet bij. Als er bijzonderheden zijn in de begeleiding, dan bespreken de medewerkers dit in de individuele werkbegeleiding met de teamleider. Soms neemt de teamleider rechtstreeks contact op met een cliënt (vertegenwoordiger), bijvoorbeeld om te vragen naar uw tevredenheid over de begeleiding. Daarnaast kijkt onze gedragsdeskundige mee. De gedragsdeskundige adviseert bijvoorbeeld over de zorgplannen en ondersteunt, adviseert en coacht de medewerkers vakinhoudelijk. Ook levert de gedragsdeskundige een bijdrage aan methodiekontwikkeling en volgt de ontwikkelingen in het vakgebied.

### Werkomgeving

Voor kwalitatieve zorg is een prettige werkomgeving noodzakelijk. Omdat individuele begeleiding meestal bij u thuis plaatsvindt stellen we het op prijs als tv en muziek op deze momenten uit staan. Voor de gezondheid van onze medewerkers gaan we er van uit dat er niet gerookt wordt tijdens de begeleiding en dat als daarvóór gerookt wordt, de gespreksruimte gelucht en rookvrij is.

Daarnaast is een goede motivatie is en het nakomen van afspraken van groot belang voor de samenwerking en het behalen van de afgesproken doelen.

## Invloed van u als cliënt

Graag horen wij uw ideeën over wat goed gaat, wat beter kan en waarin we kunnen vernieuwen. U kunt deze ideeën vertellen aan uw begeleider of mailen naar ons secretariaat ([info@eddee.nl](mailto:info@eddee.nl)).

Ook vragen wij u regelmatig naar uw ideeën, bijvoorbeeld als we de zorg evalueren of met een algemene vragenlijst voor een klanttevredenheidsonderzoek.

Via de cliëntenraad hebben cliënten ook invloed op het beleid, de regels en de zorgkwaliteit. Heeft u interesse om deel te nemen in de cliëntenraad, stuur dan een mail naar [clienraad@eddee.nl](mailto:clienraad@eddee.nl).

## Nog vragen of onduidelijkheden?

Als u vragen heeft over deze informatie, iets niet begrijpt of meer wilt weten over een onderwerp, stel uw vragen dan aan uw begeleider.

U kunt ook het secretariaat bellen of mailen. En op onze websites vindt u ook informatie en nieuwsberichten over verschillende onderwerpen.

## Bereikbaarheid

### Bezoekadres:

Langesteijn 104  
3342 LG Hendrik-Ido-Ambacht

Ons kantoor is op de begane grond.

Parkeren kan (gratis) naast het kantoor, of op 5 minuten lopen aan de Middellijn.

### Contactgegevens:

Algemeen telefoonnummer: 078 - 7850 056 (maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00)

E-mail: [info@eddee.nl](mailto:info@eddee.nl)

Websites: [www.eddee.nl](http://www.eddee.nl), [www.samen.eddee.nl](http://www.samen.eddee.nl), [www.zelf-wonen.nl](http://www.zelf-wonen.nl)

U kunt uw begeleider ook bereiken via zijn of haar eigen telefoonnummer (tijdens werktijden) en emailadres. De teamleider of directeur kunt u bellen via het algemeen telefoonnummer (in noodgevallen ook buiten werktijden) of mailen via [info@eddee.nl](mailto:info@eddee.nl).

Als u binnen de afgesproken zorgovereenkomst recht heeft op 24 uur bereikbaarheid, dan worden er individuele afspraken met u gemaakt over hoe deze bereikbaarheid vorm krijgt.

## Bijlage: Privacyverklaring: hoe we omgaan met uw gegevens

Vanaf het moment van uw eerste telefoontje tot het afsluiten van de zorg worden gegevens van en over u vastgelegd en bewaard. Zoals naam, adres en geboortedatum. Maar ook gegevens over de zorgvraag, stukken die u heeft opgestuurd over onderzoeken en diagnose, beschikking, de zorgovereenkomst, het zorgplan, rapportages van de begeleidingsmomenten en evaluaties.

### Welke persoonsgegevens verzamelen we over u?

- *Gegevens over wie u bent*  
Denk aan naam, adres, telefoonnummer, mailadres, BSN-nummer.
- *Gegevens over uw gezondheid*  
Denk aan onderzoeken en diagnose, medicatie, allergieën.
- *Gegevens over uw zorgvraag en begeleiding van Eddee*  
Zoals gegevens over uw zorgvraag, risico's, zelfredzaamheid, doelen van de begeleiding, informatie over de voortgang en evaluaties van de begeleiding.
- *Gegevens over uw ervaringen met onze zorg*  
Denk aan gegevens over klachten, onvrede, voorgevallen incidenten of calamiteiten en tevredenheid.

### Waarvoor gebruiken we uw persoonsgegevens?

We verwerken uw gegevens om u de juiste zorg op een goede manier aan te kunnen bieden. Met uw persoonsgegevens kunnen we:

- *De aanmelding en intake van nieuwe cliënten goed begeleiden*  
Met uw persoonsgegevens kijken we of we de juiste begeleiding kunnen bieden en welke stappen nog nodig zijn om 'in zorg' te komen. Zoals bijvoorbeeld een beschikking aanvragen.
- *Komen tot een zorgovereenkomst en passend zorgplan*  
Goede zorg moet uiteraard aansluiten op uw specifieke situatie. Door gegevens te verzamelen over onderzoeken en diagnose, de zorgvraag en uw leefomgeving kunnen we de juiste begeleiding geven.
- *Het overeengekomen zorgplan uitvoeren*  
We gebruiken rapportages van de begeleidingsmomenten en evaluaties van de afgesproken doelen om steeds te kijken of de begeleiding nog aansluit, of het u verder helpt of bijgesteld moet worden.
- *Ons houden aan de wet*  
Voor de zorg gelden allerlei wettelijke verplichtingen. Als we u gaan begeleiden moet er bijvoorbeeld een beschikking afgegeven zijn en zijn er regels over hoe we moeten omgaan met eventuele klachten, incidenten of signalen van kindermishandeling. Ook moeten we uw dossier 20 jaar bewaren.

De verzamelde persoonsgegevens worden bewaard in ons digitale cliëntdossier. Alleen betrokken medewerkers hebben toegang tot deze dossiers.

### Wie mag er verder in het dossier kijken of er stukken uit ontvangen?

Daar zijn strikte regels voor in de wet bepaald. Samengevat komt het er op neer: degenen die de zorgovereenkomst hebben getekend. Dit geldt overigens niet voor documenten waar anderen in genoemd staan waarvan de privacy gewaarborgd moet blijven.

Verder krijgt u bij de zorgovereenkomst een toestemmingsformulier om te tekenen. Uitgangspunt is namelijk dat we alleen gegevens vragen of verstrekken aan derden als u daar mee instemt. Op het toestemmingsformulier kunt u aangeven aan wie wij informatie mogen verstrekken of bij wie wij informatie mogen vragen als dat nodig zou zijn. Bijvoorbeeld de huisarts, een behandelaar, een gezinsvoogd, de gemeente, toezichthouders op de kwaliteit en rechtmatigheid van onze zorg. Meer uitleg kunt u onderaan op

deze pagina vinden. U kunt uw toestemming ook altijd weer intrekken, lees hier meer over bij 'Wat zijn uw rechten'.

Als de zorg beëindigd is, zijn wij verplicht om het digitale dossier nog 20 jaar te bewaren. Tenzij u ons schriftelijk verzoekt om het dossier te vernietigen. We mogen overigens geen stukken vernietigen waar een ander nog belang bij heeft.

### Hoe zorgen we voor uw persoonsgegevens?

We waarderen uw vertrouwen in onze medewerkers en organisatie. En we zorgen goed voor de persoonsgegevens die u met ons deelt en die we over u verzamelen. Bijvoorbeeld door goed beveiligde systemen, door persoonsgegevens niet zomaar voor alle medewerkers van Eddee toegankelijk te maken, door geen informatie lokaal op een laptop, pc of mobiel op te slaan.

Privacy en gegevensbescherming hebben onze aandacht. Er is speciaal iemand aangesteld die hier toezicht op houdt. Dat is onze functionaris gegevensbescherming. U kunt contact met haar opnemen via [info@eddee.nl](mailto:info@eddee.nl) of 078-7850056. U kunt ook een kopie van ons Privacybeleid opvragen waarin bovenstaande (en meer) uitgebreid beschreven staat.

Verder hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsplicht. Zij mogen alleen in heel bijzondere gevallen hiervan afwijken. Om zorgvuldig met deze situaties om te gaan, hebben we een procedure hiervoor beschreven. Als u hier meer over wilt weten, kunt u contact met ons opnemen.

### Wat zijn uw rechten?

De persoonsgegevens die we verwerken gaan over u. Het is belangrijk dat u eigenaar bent en blijft van uw eigen persoonsgegevens. Daarom heeft de wet verschillende rechten bepaald waar u gebruik van kunt maken.

- *Uw persoonsgegevens bekijken of aanpassen*  
Wilt u weten welke persoonsgegevens wij over u hebben? Dan kunt u gebruik maken van uw 'recht op inzage'. Of kloppen uw persoonsgegevens die wij over u hebben niet (meer)? Dan heeft u het 'recht op rectificatie' en kunt u de gegevens corrigeren.
- *Uw persoonsgegevens verwijderen*  
Wilt u dat wij uw persoonsgegevens verwijderen uit ons systeem? Dan kunt u gebruik maken van uw 'recht op verwijdering' en/of het 'recht om vergeten te worden' en hier een verzoek voor indienen. Goed om te weten is dat er ook wettelijke regels zijn voor het bewaren van informatie, waar wij ons aan moeten houden. Uw verzoek wordt hier altijd mee afgewogen.
- *Bezwaar maken tegen gegevensverwerking*  
Bent u het niet eens met bepaalde persoonsgegevens, wilt u niet dat we bepaalde persoonsgegevens van u verwerken of bent u van mening dat we onrechtmatig met uw persoonsgegevens omgaan? Dan kunt u gebruik maken van uw 'recht op beperking' en bezwaar maken tegen de verwerking van uw gegevens.
- *Een kopie van uw persoonsgegevens*  
Wilt u een kopie van de persoonsgegevens die u aan ons heeft verstrekt, bijvoorbeeld als u overstapt naar een andere zorgaanbieder? Dan kunt u gebruik maken van uw 'recht op gegevensoverdracht'.

Stuur ons uw verzoek of bezwaar per mail via [info@eddee.nl](mailto:info@eddee.nl), of per brief naar: Langesteijn 104, 3342 LG Hendrik-Ido-Ambacht. Binnen 4 weken krijgt u een reactie.

Heeft u (andere) vragen over uw persoonsgegevens of over hoe we omgaan met privacy? Dan kunt u altijd contact met ons opnemen via [info@eddee.nl](mailto:info@eddee.nl). U krijgt binnen 4 weken een reactie.

Als we er met elkaar niet uitkomen, dan kunt u een klacht indienen over uw verwerking bij de Autoriteit Persoonsgegevens.