



**EDDEE ZORGVERLENING**

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

**7 dagen per week**

**INFORMATIEBROCHURE**

## Eddee: even voorstellen

Eddee Zorggroep biedt onder andere begeleiding aan mensen met een diagnose (zoals een vorm van autisme, AD(H)D, angst- of tic stoornis) en/of een verstandelijke en/of lichamelijke beperking. Een diagnose is vaak een zware term. Cliënten hebben juist mogelijkheden waar we op aan kunnen sluiten. We helpen om de zelfredzaamheid en de draagkracht te vergroten, samen met het gezin. We gaan niet uit van de beperkingen maar we leggen de nadruk op de kwaliteiten en competenties van de cliënt en zijn gezin. Als we de kwaliteiten naar boven halen, vergroten we de zelfredzaamheid op alle leefgebieden: in het gezin, 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 formeel uit twee onderdelen: Eddee Zorgverlening en Eddee SAMEN. Eddee Zorgverlening richt zich vooral op mensen met een psychiatrische diagnose; Eddee SAMEN vooral op mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking. In de praktijk werken we als één organisatie. Voor het gemak noemen we het geheel in deze folder dan ook Eddee.

## Zorgaanbod

We stemmen onze begeleiding af op de persoonlijke behoefte van de cliënt en diens gezin. Daarvoor hebben we diverse mogelijkheden, die we ook kunnen combineren:

### Individuele begeleiding

We geven individuele begeleiding aan kinderen, jongeren en volwassenen met een psychiatrische diagnose en/of verstandelijke en/of lichamelijke beperking. We betrekken ook de andere gezinsleden in de begeleiding.

### Individuele begeleiding Zelf Wonen

Een specifieke vorm van individuele begeleiding is begeleiding naar Zelf Wonen. Dit kan geboden worden aan jongeren vanaf ongeveer 16 jaar en volwassenen. Het doel is om toe te werken naar zoveel mogelijk zelfstandigheid. Dat betekent niet direct dat de cliënt uiteindelijk zelfstandig kan wonen. Voor de één is dat haalbaar, voor de ander niet. Andere mogelijkheden zijn bijvoorbeeld: wonen in een beschermde woonvorm, samen met anderen of familie. Het gaat er om dat de cliënt zelfredzamer wordt, dus niet alleen-redzaam. De cliënt functioneert op een voor hem of haar acceptabel niveau op de belangrijke gebieden van het leven en kan zelf op het juiste moment de juiste hulp inschakelen als dat nodig is. Het netwerk kan ingezet worden om toe te werken naar zelfstandigheid, ook in de nieuwe woonvorm.

De begeleiding is opgedeeld in vier fasen. In fase 1 wordt gekeken waar de cliënt staat en naar toe wil werken. In fase 2 worden vaardigheden geoefend. In fase 3 worden de aangeleerde vaardigheden toegepast in een oefensituatie. In fase 4 woont de cliënt in de nieuwe woonsituatie en wordt de begeleiding daarop aangepast.

### Groepsbegeleiding

We geven groepsbegeleiding aan kinderen en jeugdigen met een vorm van autisme of aanverwante diagnose, in diverse leeftijd gerelateerde groepen (Stepstone Dagbesteding).

We geven ook groepsbegeleiding aan kinderen, jongeren en volwassenen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking.

## Logeren

We bieden logeren voor kinderen, jongeren en volwassenen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking op de Ark in Hardinxveld-Giessendam.

## 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 persoonsgebonden budget, maar vaak ook met een beschikking voor zorg in natura. Als u een beschikking heeft of deze wilt aanvragen voor zorg in natura, bespreekt onze zorgcoach (die ook de intake doet) met u de mogelijkheden.

## Werkwijze

U ontvangt deze informatie omdat u interesse heeft om begeleiding van Eddee te ontvangen. Hoe gaat het nu verder?

### Intake

U krijgt – als dit zo afgesproken is - binnenkort een telefoontje om een intakegesprek te voeren. Dat intakegesprek kan telefonisch zijn of bij u thuis of op kantoor.

In het intakegesprek stellen wij u vragen en kunt u ons ook vragen stellen. Zo maken we samen een eerste inschatting of uw zorgvraag past bij wat wij u kunnen bieden en of ons aanbod past bij uw wensen. En of u misschien eerst nog andere stappen moet zetten, bijvoorbeeld het regelen van een beschikking.

Na dit gesprek krijgt u de tijd om er over na te denken. Ook kijkt onze medewerker achteraf aan de hand van een lijst of er bepaalde risico's zijn waar we rekening mee moeten houden. Soms komt het voor dat die risico's betekenen dat we de zorg toch niet kunnen bieden. Enkele dagen na het intakegesprek bellen we u daarom terug, om te horen of u nog steeds de zorg wenst en om met u te bespreken hoe we om gaan met eventuele risico's.

### Administratieve kwesties

Daarna moeten bepaalde dingen geregeld worden om de zorg te kunnen starten. Als u een beschikking heeft voor zorg in natura, dan geeft u aan het sociaal team/ jeugdteam/ CJG (de benaming hangt af van waar u woont) door dat u de zorg wilt afnemen van Eddee. Het wijkteam zorgt er dan voor dat de beschikking ook bij ons terecht komt. Als u een beschikking heeft voor persoonsgebonden budget, dan ontvangen wij graag een kopie hiervan. Als u nog geen beschikking heeft, kunnen wij u eventueel helpen met de aanvraag hiervan.

Verder ontvangt u een zorgovereenkomst en enkele bijlagen om te ondertekenen en terug te sturen. Als we die van u terug hebben ontvangen (en bij zorg in natura ook de beschikking hebben ontvangen), dan kan de zorg starten.

### Start van de zorg

U krijgt een telefoontje van een medewerker, om een kennismakingsgesprek te plannen of om u te informeren over de eerste keer groepsbegeleiding of logeren.

In de eerste periode van de zorg zal ook samen met u een zorgplan worden opgesteld. Daarin worden o.a. de doelen beschreven waaraan gewerkt zal worden. Ook staat daarin wanneer er

geëvalueerd zal worden hoe het gaat. Dit zorgplan tekent u ook. U en wij zetten ons er samen voor in dat er gewerkt wordt aan de doelen. Als u of wij vinden dat het zorgplan aangepast moet worden, dan is dat bespreekbaar.

## 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 en het papieren cliëntdossier sturen wij u toe.

## Belangrijk om te weten

### Dossier en privacy regels

Vanaf het moment van uw eerste telefoontje tot het afsluiten van de zorg worden gegevens van en over de cliënt 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. Dit gebeurt in ons digitale cliëntdossier en ook in een map waarin papieren stukken zoals de zorgovereenkomst worden bewaard. 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. Daarin 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, toezichhouders op de kwaliteit en rechtmatigheid van onze zorg. Meer uitleg kunt u vinden op onze website: [www.eddee.nl/privacy](http://www.eddee.nl/privacy).

Als de zorg beëindigd is, zijn wij verplicht om het digitale dossier nog 15 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.

Al onze medewerkers hebben 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.

## Klachten

Misschien bent u ergens niet tevreden over. Dan kunt u dit aangeven. We kunnen dan overleggen hoe we de onvrede kunnen wegnemen. Ook kunnen we door uw opmerking misschien onze manier van werken verbeteren.

Als u er met onze medewerker niet uit komt, dan kunt u contact opnemen met de manager zorg. Komt u er ook met de manager zorg niet uit, dan kunt u een klacht officieel melden. U stuurt dan een brief, gericht aan onze medewerker of aan ons managementteam. Of een email, naar [klachten@eddee.nl](mailto:klachten@eddee.nl). Binnen een week ontvangt u van ons een bevestiging van de ontvangst van uw klacht. Wij reageren binnen vier weken op de inhoud van uw klacht. We gaan een gesprek aan om te kijken naar oplossingen of veranderingen, of we schrijven u een brief terug waarin we laten weten wat we met uw klacht hebben gedaan. Bent u niet tevreden over onze reactie, dan kunt u een brief sturen naar ons adres, gericht aan de Geschillencommissie. Deze brief moet u wel sturen binnen een half jaar na de gebeurtenis waarover u een klacht heeft. Let op, er kan door de geschillencommissie een klein bedrag in rekening worden gebracht. U krijgt bericht van de ontvangst van de klacht en van de vervolgstappen. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend.

Misschien hebt u geen klacht maar wel een vraag die u graag zou willen bespreken met iemand die mee de lijnen uitzet binnen Eddee. Dat kan bijvoorbeeld gaan over organisatorische zaken. U bent dan van harte welkom om dit te bespreken met de manager zorg.

## Vertrouwenspersoon

Voor bepaalde vragen kunt u ook (gratis) terecht bij de onafhankelijke vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg. Onze vertrouwenspersoon daar is mevrouw Fiona Sijahailatua. U kunt haar bereiken via telefoonnummer 020 521 9950 of via de website [www.akj.nl](http://www.akj.nl). Wat kan zij 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

## Incidenten, calamiteiten, ongevallen en geweld

We hebben een procedure voor het omgaan met zowel kleine onregelmatigheden en afwijkingen als zware incidenten tijdens de begeleiding. Als u zelf iets opmerkt, schroom dan vooral niet om dit te laten weten aan uw begeleider of als dat niet kan, aan de manager zorg of directeur. Ook als u zich slachtoffer voelt van ongewenste intimiteiten (zoals seksueel getinte opmerkingen, ongewenste aanrakingen of aanranding), laat het weten. U kunt daarnaast uiteraard ook altijd een officiële klacht indienen.

## Professionaliteit

We vinden het belangrijk dat we professioneel goede zorg bieden. Daarom beschikken onze medewerkers over een geschikte opleiding. 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 manager zorg. Soms neemt de manager zorg rechtstreeks contact met een cliënt (vertegenwoordiger) op. Daarnaast kijkt onze gedragsdeskundige mee: zij ondersteunt de medewerkers vakinhoudelijk en adviseert en coacht hen. Ook levert zij een bijdrage aan methodiekontwikkeling en volgt de ontwikkelingen in het vakgebied.

## Werkomgeving

Onze medewerkers kunnen het beste werken in een prettige werkomgeving. Bij individuele begeleiding is dat meestal bij u thuis. We stellen het erg op prijs als tv en muziek uit staan tijdens de begeleiding. Voor de gezondheid van onze medewerkers gaan we er van uit dat er niet gerookt wordt tijdens de begeleiding en dat als daarvoor gerookt wordt, de gespreksruimte gelucht en rookvrij is. Verder stellen wij als voorwaarde voor begeleiding dat er een goede motivatie is en dat afspraken nagekomen worden.

## 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, mailen naar het secretariaat, maar bijvoorbeeld ook mailen naar onze cliëntenraad via [clienraad@eddee.nl](mailto:clienraad@eddee.nl) of u kunt contact opnemen met de manager zorg.

Ook vragen wij zelf u om uw ideeën, bijvoorbeeld als we de zorg evalueren of met een algemene vragenlijst van een klanttevredenheidsonderzoek.

Via de cliëntenraad hebben cliënten ook invloed op het beleid, de regels en de zorgkwaliteit. Hebt 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 hier vragen over heeft, iets niet begrijpt of meer wilt weten over een onderwerp, stel uw vragen dan aan een medewerker of aan de manager zorg. U kunt ook het secretariaat bellen of mailen. En op onze websites vindt u ook informatie en nieuwsberichten over verschillende onderwerpen.

## Bereikbaarheid

### Bezoekadres:

Spuiboulevard 348  
3311 GR Dordrecht

Parkeren kan (betaald) in parkeergarage Spuihaven, vlak naast het gebouw Crown Point waar Eddee te vinden is. Het kantoor is op de zevende etage in vleugel A.

Er is een gratis parkeermogelijkheid op een kwartier lopen afstand, aan de Weeskinderendijk. U haalt dan een gratis kaartje uit de parkeerautomaat en legt deze in uw auto.

### Overige gegevens:

Algemeen telefoonnummer: 078 7850056 (maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00)

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