



*Van harte  
welkom bij  
Amarant*

## ***Afspraken en regelingen informatie voor cliënten en cliëntvertegenwoordigers***

---



*jouw leven, jouw mogelijkheden*



# Welkom bij *Amarant*

Bij Amarant draait het om mensen. Samen met jou werken we aan de beste zorg. Dat doen we volgens de regels van kwaliteit en veiligheid zoals die zijn vastgelegd in de wet. In deze folder vind je een overzicht van afspraken en regelingen bij Amarant. We vragen je om deze folder zorgvuldig door te lezen en te bewaren.

Op [www.amarant.nl/welkom](http://www.amarant.nl/welkom) vind je meer informatie over de onderwerpen die in deze brochure aan bod komen.

Heb je vragen over deze brochure? Stel ze aan de Helpdesk Cliënt.

## ***Inhoud***

Zorg- en dienstverleningsovereenkomst	3
Persoonlijk plan	3
Persoonlijke financiën	3
Privacy	4
Veiligheid en vrijheid	4
Gedragcode	4
Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en verwijzindex	5
Huisregels	6
Inzage digitaal cliëntendossier	6
Medezeggenschap	6
Klachten	7
Vertrouwenspersoon	7

## ***Zorg- en dienstverleningsovereenkomst***

Kies je voor zorg bij Amarant? Dan sluiten we met jou een zorg- en dienstverleningsovereenkomst (ZDO) af. Hierin spreken we af welke zorg jij, jouw kind of verwant gaat ontvangen en onder welke voorwaarden.

De cliënt, ouder of wettelijk vertegenwoordiger en Amarant ondertekenen de overeenkomst. Ieder van ons bewaart een exemplaar van de overeenkomst. Wanneer de overeenkomst is getekend, kunnen we starten met de zorg.

## ***Persoonlijk plan***

Elke cliënt bij Amarant heeft een persoonlijk plan. In het persoonlijk plan staan de afspraken tussen de cliënt, de cliëntvertegenwoordiger (indien van toepassing) en Amarant over de zorg. Wat heeft de cliënt nodig en wie doet wat? Wat wil de cliënt leren en hoe gaat hij/zij daar samen met Amarant aan werken? Het persoonlijk plan is praktisch en duidelijk. Op vaste momenten bespreek je samen met de verantwoordelijke behandelaars en begeleiders hoe het gaat en of de afgesproken doelen zijn behaald. Waar nodig pas je samen het persoonlijk plan aan.

## ***Persoonlijke financiën***

### **Wie betaalt wat?**

De zorg van Amarant valt onder de Jeugdwet, Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) of de Wet Langdurige Zorg (Wlz). Een deel van de zorg wordt door de overheid betaald en een deel door Amarant. Er is ook een deel dat je zelf moet betalen. Dit is wettelijk zo bepaald door de overheid.

Wie betaalt wat? Hoe groot is het deel dat je zelf moet betalen? Dat lees je in de brochure 'Wie betaalt wat?'. Je vindt de brochure op [www.amarant.nl/welkom](http://www.amarant.nl/welkom). Je kunt de brochure ook opvragen bij de Helpdesk Cliënt.

### **Stichting Beheer Cliëntgelden Amarant**

De cliënt of vertegenwoordiger blijft zelf verantwoordelijk voor de privéfinanciën. Is dat niet mogelijk? Dan kan de SBCA (Stichting Beheer Cliëntgelden Amarant) de financiën regelen. De SBCA werkt alleen voor cliënten die 24-uurszorg ontvangen. Meer informatie over SBCA vind je op onze website. Of neem contact op met SBCA via 013- 464 59 80 of [clientengelden@amarant.nl](mailto:clientengelden@amarant.nl).



## ***Privacy***

Amarant vindt privacy belangrijk. De wijze waarop wij met jouw persoonsgegevens omgaan, is aan wettelijke regels gebonden. Daar houden we ons aan.

### **Waarom hebben we jouw persoonsgegevens nodig?**

Maak je gebruik van het contactformulier of van het aanmeldformulier? Dan slaan we jouw persoonsgegevens op. We doen dit zodat we jouw vraag kunnen beantwoorden, jouw aanmelding of de overeenkomst voor zorg of dienstverlening voor je in orde kunnen maken. Je hebt het recht om te weten welke persoonsgegevens er van je verwerkt worden en wat er met jouw persoonsgegevens gebeurt.

### **Meer weten?**

Wil je meer weten over de wijze waarop Amarant met jouw persoonsgegevens omgaat? Neem contact op met jouw begeleider of contactpersoon. Je kunt ook contact opnemen met [privacy@amarant.nl](mailto:privacy@amarant.nl). Het volledige privacyreglement vind je op [www.amarant.nl](http://www.amarant.nl).

## ***Veiligheid en vrijheid***

Ieder mens heeft recht op vrijheid, zelfbeschikking en privacy. Dit geldt ook voor de cliënten van Amarant. Wij leggen nooit zomaar vrijheidsbeperkende regels op en verbieden nooit zomaar iets. Dat willen we niet en mogen we ook niet van de wet. Enkel wanneer cliënten zichzelf en/of anderen serieus in gevaar brengen en alleen als andere afspraken of maatregelen niet helpen, maken we afspraken over vrijheidsbeperking. Acties of afspraken zijn altijd respectvol, tijdelijk en gebaseerd op actuele wet- en regelgeving. Zo waarborgen we ieders veiligheid en vrijheid binnen Amarant.

## ***Gedragscode***

Bij Amarant hebben we afspraken gemaakt over hoe mensen met elkaar omgaan. Dit noemen we de gedragscode. Je vindt de gedragscode op [www.amarant.nl/welkom](http://www.amarant.nl/welkom). Ook medewerkers moeten zich houden aan de gedragscode.

### **Dit zijn de belangrijkste afspraken:**

- Medewerkers, cliënten en bezoekers van Amarant behandelen elkaar met respect.
- Dit betekent dat er geen sprake mag zijn van verbaal, seksueel en/of lichamelijk geweld.
- We gaan zorgvuldig om met elkaars eigendommen.
- Zaken als diefstal, bedreiging of oplichting en bezit van drugs of wapens worden niet getolereerd.

## ***Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en verwijfsindex***

Huiselijk geweld en kindermishandeling zijn grote problemen, waar medewerkers tijdens hun werk altijd alert op moeten zijn. Er is een wet om de signalering en aanpak hiervan te verbeteren. Onze medewerkers werken met de meldcode en de verwijfsindex.

### **Meldcode huiselijk geweld**

Hulpverleningsinstellingen en bijvoorbeeld ook scholen, moeten werken volgens de wettelijke Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. In de meldcode staat wat hulpverleners moeten doen bij (een vermoeden van) huiselijk geweld en/of kindermishandeling. De meldcode bestaat uit een stappenplan waarin ook de verwijfsindex wordt meegenomen. Dit plan bestaat uit de volgende stappen:

1. Signaleren van (een vermoeden van) huiselijk geweld en/of kindermishandeling.
2. Bespreken van de signalen met één of meerdere collega hulpverleners binnen of buiten Amarant. Dan wordt er ook gekeken of de signalen aanleiding geven tot een registratie in de verwijfsindex.
3. Gesprek met de ouders en/of het kind/de jongere.
4. Wegen van huiselijk geweld en/of kindermishandeling met behulp van een gevalideerd instrument.
5. Beslissen: hulp organiseren of melden.

Meer informatie over de meldcode vind je op:

[www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/meldcode](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/meldcode)

### **Verwijfsindex**

Komt een jeugdige (tot 24 jaar) bij ons in zorg? Dan maken we daarvan een melding in de Verwijfsindex. Door een registratie in de Verwijfsindex, weten hulpverleners of een jeugdige ook bekend is bij een andere hulpverlener (of instelling). Zo kunnen professionals die betrokken zijn bij de zorg van het kind of de jongere elkaar sneller vinden en met elkaar overleggen als dat nodig is. Alleen de naam, het Burgerservicenummer (BSN) en de hulpverlener worden geregistreerd. Er staat dus niet in waarom de professional betrokken is bij het kind en wat de zorgen zijn.

### ***Huisregels***

Hoe creëren we samen met cliënten een prettige leef- en werkomgeving? Goede huisregels kunnen irritaties en onbegrip voorkomen. Op woon- en werklocaties maken we praktische afspraken over het wonen, leven of werken in een gezamenlijke voorziening. Denk aan afspraken over rust- en eettijden, het ontvangen van bezoek, het zorgvuldig omgaan met elkaars spullen, (niet) roken enzovoort. Op de voorzieningen ontvang je informatie over de huisregels.

### ***Inzage digitaal cliëntendossier***

Van elke cliënt maken we een digitaal dossier. In dit dossier staan gegevens over de cliënt, zoals die door de cliënt, de ouder of de wettelijk cliëntvertegenwoordiger zijn aangeleverd. Er staan ook gegevens in die met toestemming van de cliënt zijn verzameld (bijvoorbeeld bij andere hulpverleners). De begeleiding schrijft in het dossier over de doelen waar de cliënt aan werkt en noteert bijzonderheden. We vinden het belangrijk om open te zijn over de dingen die we opschrijven.

Cliënten en hun wettelijk vertegenwoordigen hebben via het Klantportaal Caren toegang tot het dossier. Een Caren account kan gratis en eenvoudig aangemaakt worden op [www.caren.nl](http://www.caren.nl). De persoonlijk begeleider verstrekt u een toegangscode. Kijk voor meer informatie over Caren op de website van Amarant of op [www.caren.nl](http://www.caren.nl). De cliënt of vertegenwoordiger kan daarnaast ook om een afschrift van dossierstukken vragen. Op verzoek kunnen gegevens worden aangevuld met een door de cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger afgegeven verklaring. Bij fouten in het dossier kan de cliënt of wettelijk vertegenwoordiger vragen om deze te corrigeren of verwijderen.

### ***Medezeggenschap***

Bij Amarant vinden we het belangrijk dat je zelf mee kunt praten over bepaalde onderwerpen die jouw leven raken. In de lokale cliëntenraad van jouw voorziening begint het. Hier bespreken we onderwerpen die voor jou belangrijk zijn. Want jouw mening telt! En daarom ben je van harte welkom in een van onze cliëntenraden.

Een vertegenwoordiging van de cliëntenraden van Amarant neemt deel aan de Centrale Cliëntenraad van Amarant (CCR). De CCR adviseert de directie en de raad van bestuur over het te voeren beleid bij Amarant. Meer informatie over medezeggenschap vind je op [www.amarant.nl/welkom](http://www.amarant.nl/welkom). Of informeer bij jouw begeleider hoe jij mee kunt praten.

## ***Klachten***

Wij willen natuurlijk dat jij tevreden bent over de zorg die jij, jouw kind of verwant van ons ontvangt. Het komt soms voor dat je een klacht hebt en het ergens niet helemaal eens mee bent. Wat kun je doen?

- Bespreek je klacht eerst met de met betreffende medewerker of manager. Vaak is de klacht dan snel opgelost.
- Als je dat niet wilt, of als jullie er samen niet uitkomen, kun je contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Amarant via [klachtenfunctionaris@amarant.nl](mailto:klachtenfunctionaris@amarant.nl).
- Wanneer de ondersteuning van de klachtenfunctionaris nog niet tot een oplossing heeft geleid, kun je terecht bij de regionale klachtencommissie. Zij nemen dan aandachtig jouw klacht door en kijken hoe zij jou kunnen helpen. Contact: [info@regionaleklachtencommissie.nl](mailto:info@regionaleklachtencommissie.nl)
- Als bovenstaande stappen niet hebben geleid tot een oplossing dan kun je nog naar de externe geschilleninstantie.  
Meer hierover lees je op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Voor meer informatie over onze klachtenprocedure kijk op [www.amarant.nl/welkom](http://www.amarant.nl/welkom).

## ***Vertrouwenspersoon***

Misschien vind je het moeilijk om je ontevredenheid of je klacht te bespreken met de betrokken begeleider, behandelaar en/of manager. Mogelijk twijfel je of je een klacht zult indienen. Je kunt altijd terecht bij een van de vertrouwenspersonen. Zij luisteren naar jou en kiezen geen partij. Ze zijn onafhankelijk.

### **De vertrouwenspersonen:**

- bieden een luisterend oor;
- geven uitleg over regels en afspraken;
- bieden ondersteuning bij een gesprek met begeleider en/of manager;
- helpen zo nodig bij het indienen van een klacht;
- doen niets zonder toestemming van de cliënt/ouder/wettelijk vertegenwoordiger.

Informatie over de vertrouwenspersonen en contactgegevens vind je op de locatie en op [www.amarant.nl/welkom](http://www.amarant.nl/welkom).

## *Meer weten?*

### **Meer weten over de afspraken binnen Amaran?**

Neem contact op met je  
begeleider of de Helpdesk Cliënt.

 088- 611 99 55

 helpdeskclient@amarant.nl



*Amarant*

### **Aanmelden**

Aanmelden kan via de website  
[www.amarant.nl](http://www.amarant.nl) of neem bij vragen  
contact op met Helpdesk Cliënt

### **Meer informatie vind je op**

[www.amarant.nl](http://www.amarant.nl)

