



Welkom bij HVO-Querido

Informatie voor nieuwe cliënten

**HVO
QUERIDO**

Welkom

Welkom bij HVO-Querido. In deze folder vind je informatie die nuttig kan zijn als HVO-Querido je gaat begeleiden.

| Inhoud | Bladzijde |
|--|-----------|
| Over HVO-Querido | 3 |
| De afspraken met HVO-Querido | 3 |
| Je privacy, rechten en plichten | 3 |
| Toegang tot je gegevens | 4 |
| Tips, ideeën of klachten | 5 |
| De begeleiding | 6 |
| Meepraten over de zorg van HVO-Querido | 8 |
| Jouw mening is belangrijk | 8 |
| Steun van familie en andere belangrijke mensen | 9 |

Over HVO-Querido

HVO-Querido biedt begeleiding daar waar jij het nodig hebt. Bijvoorbeeld bij wonen en schulden. We kijken samen met jou wat je krachten en talenten zijn. En we houden rekening met de moeilijke dingen waar je mee te maken hebt. Jij beslist wat je wilt doen, waar je aan wilt werken en wat goed voor je is. Samen met je begeleider bespreek je hoe HVO-Querido je daarbij kan ondersteunen. Ook kan het zijn dat je een woonplek bij of via HVO-Querido krijgt.

De afspraken met HVO-Querido

Als je begeleiding en zorg krijgt van HVO-Querido, maken we samen afspraken. Alle afspraken komen in je dossier.

- Je bepaalt jouw doelen en hoe je daar aan gaat werken. Dat doe je samen met jouw begeleider. Deze doelen nemen we op in je persoonlijke plan.
- In de Overeenkomst Zorg en Dienstverlening (OZD) staan al jouw rechten en plichten, en die van HVO-Querido. Jij en de zorgcoördinator ondertekenen deze overeenkomst. Daarna starten we met jouw begeleiding en zorg.
- Als je op één van onze locaties woont waar ook andere mensen wonen, dan gelden er huisregels. Ze helpen jou, je medebewoners en medewerkers herinneren dat je rekening met elkaar houdt. Zo kan iedereen er zo prettig en veilig mogelijk wonen. Je neemt de huisregels met je begeleider door en ondertekent ze.

Je privacy, rechten en plichten

HVO-Querido heeft gegevens van jou nodig om je goede begeleiding en zorg te kunnen geven.

- Je begeleider bij HVO-Querido vertelt je welke gegevens we van je nodig hebben.
- Je begeleider vertelt wat we met je gegevens doen:
 - Waarvoor hebben we je gegevens nodig?
 - Met wie delen we je gegevens?
 - Hoe lang blijven jouw gegevens bewaard?
- Je begeleider vertelt wat je rechten en plichten zijn. Je rechten en plichten staan ook in de Overeenkomst Zorg en Dienstverlening.

Als je meer wilt weten over je privacy en rechten, kijk dan op de website.

www.hvoquerido.nl > Cliënt > Privacy





Toegang tot je gegevens

Als je begeleiding of zorg van HVO-Querido krijgt, kun je je gegevens bekijken.

Je gegevens zitten in jouw digitale map, je dossier. Dit kun je vinden in je dossier:

- Het plan dat je met je begeleider maakt.
- De Overeenkomst Zorg en Dienstverlening die je hebt ondertekend.
- Als je in een huis met anderen woont: de huisregels die je hebt ondertekend.
- De verslagen die je begeleider maakt van jullie gesprekken.

Als je in je dossier wilt kijken maar geen toegang hebt, vraag je je begeleider naar de inloggegevens. Als je toegang hebt tot je dossier, kun je zelf toegang verlenen aan je naaste.

Tips, ideeën of klachten

Als je tips ideeën of klachten hebt, zijn er 4 mogelijkheden:

1. Je hebt een tip of idee hoe we onze zorg kunnen verbeteren. Vertel het aan je begeleider of aan iemand anders van het team.
2. Je bent ontevreden over onze zorg. Vertel het je begeleider, de zorgcoördinator of de teammanager.
3. Je vindt het lastig om je begeleider, de zorgcoördinator of de teammanager te vertellen dat je ontevreden bent over iets. Je kunt dan praten met een vertrouwenspersoon of een klachtenfunctionaris. Onder punt 4 staat wie dit zijn. Je kunt hen bellen of een e-mail sturen.
4. Je wilt een officiële klacht indienen. Je kunt dan praten met een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon. Neem dan contact op met een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon. Hieronder staat wie dit zijn. Je kunt hen bellen of een e-mail sturen.

Dit zijn de klachtenfunctionarissen:

- Moekish Dwarkasing (020) 561 90 90 / 06 15 10 29 93
- Asmaé Choukat (020) 561 90 90 / 06 21 96 87 51

klachtenfunctionaris@hvoquerido.nl

Dit zijn de vertrouwenspersonen:

- Lina Elise Berger, 0800 555 66 61 (gratis), lina.berger@hvoquerido.nl
- Frank Schneider, 0800 555 66 62 (gratis), frank.schneider@hvoquerido.nl

Als je meer wilt weten over de klachtenfunctionarissen of de vertrouwenspersonen, kijk dan op de website.

Ga naar www.hvoquerido.nl > Cliënt >

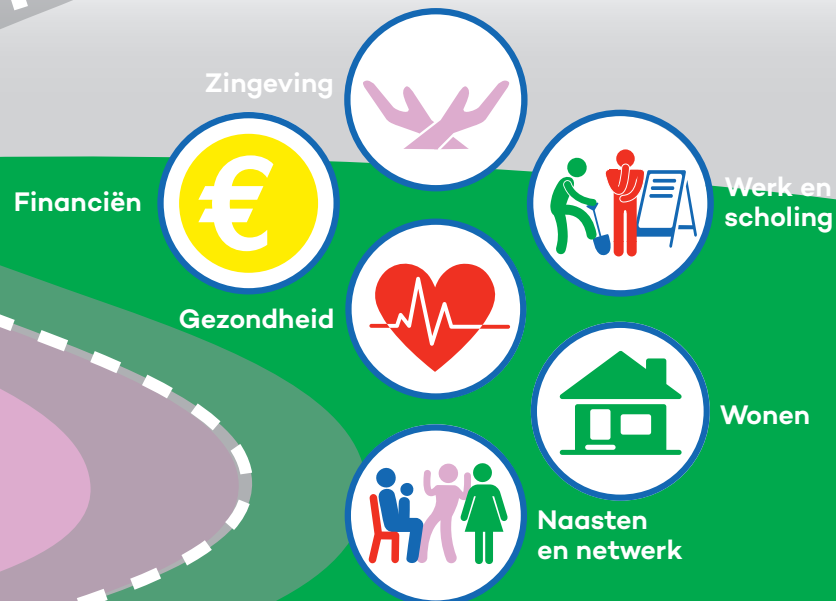
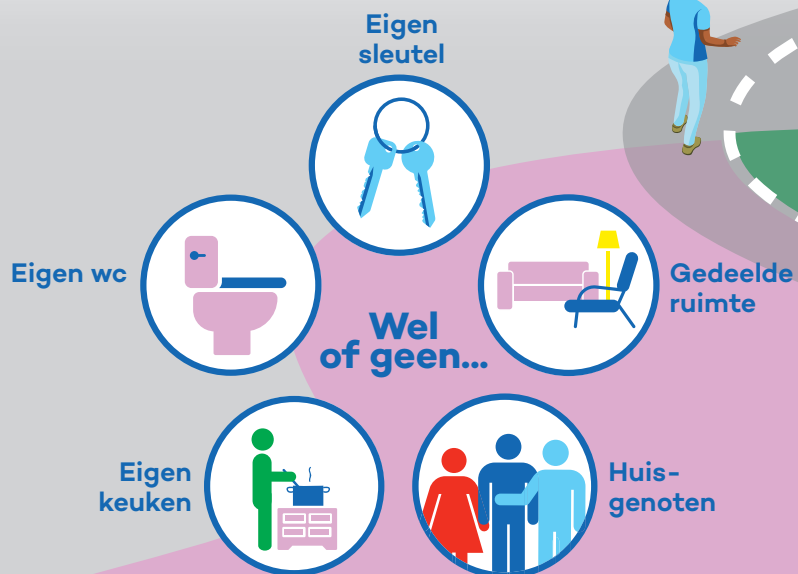
Ik denk dat mijn zorg beter kan.



Verschil klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon

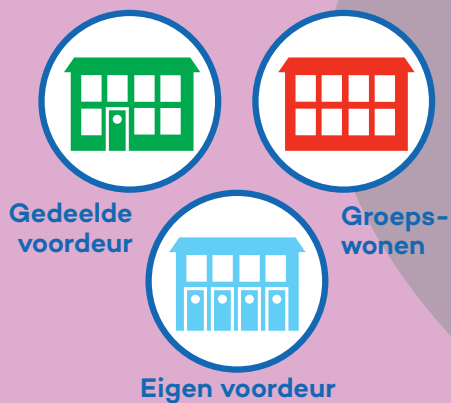
De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat jouw klacht op de juiste wijze wordt afgehandeld. Deze persoon informeert, adviseert en bemiddelt als dat nodig is. Vind je het moeilijk om jouw klacht direct te bespreken met de medewerker, leidinggevende of klachtenfunctionaris. Dan kun je ondersteuning vragen van onze onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersonen. Zij handelen niet zelf de klacht af, maar kunnen je daarbij helpen en adviseren.

Jouw persoonlijke route



WONEN

Een woonvorm die past bij je persoonlijke route naar herstel



Wat kan ik verwachten?

BEGELEIDING

Stappen zetten in je ontwikkeling



METHODIEK

Hoe benaderen we je?

Meepraten over zorg van HVO-Querido

Je kunt meepraten over de zorg van HVO-Querido. Dat kan via 'medezeggenschap'. Je gaat in gesprek met de medewerkers van HVO-Querido. Dit helpt om zorg te verbeteren en medewerkers scherp te houden.

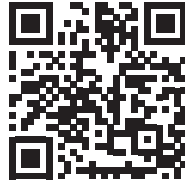
Dit helpt om onze begeleiding en zorg te verbeteren.

Bij HVO-Querido hebben we drie soorten medezeggenschap:

- Bewonerscommissies
- Zorgraden
- Centrale Cliëntenraad

Als je meer wilt weten over medezeggenschap, kijk dan op onze website:

www.hvoquerido.nl > Cliënt > Meepraten



Jouw mening is belangrijk

Ook als je niet via medezeggenschap meepraat, vinden we het belangrijk om te weten of je tevreden bent over HVO-Querido. HVO-Querido onderzoekt

daarom hoe het gaat met de mensen die bij ons komen en wat zij vinden van onze zorg. Hierdoor kunnen wij door heel HVO-Querido goede begeleiding, zorg en opvang geven en deze verbeteren.

Steun van familie en andere belangrijke mensen

Wij vinden het belangrijk om jou te steunen. We vinden het ook belangrijk dat je steun en liefde krijgt van mensen die voor jou belangrijk zijn. Bijvoorbeeld van familie, vrienden of burens. We noemen deze mensen naasten. Zij blijven in je leven, je begeleider heb je maar een tijdje. Hun steun kan jou helpen om je beter te voelen en je leven weer op te pakken. We overleggen natuurlijk met jou wie je wilt dat wij betrekken.

Hulp nu en straks

Je begeleider bespreekt met jou, je familie of andere naasten wat zij nu voor jou kunnen doen. En wat zij kunnen doen als de begeleiding van HVO-Querido is afgelopen.

Hulp voor de naasten

Voor je naasten is er ook hulp. Bijvoorbeeld een training of gesprekken. Dat kan hen helpen om jou goed te ondersteunen en goed voor zichzelf te zorgen.

Als je meer wilt weten over steun van anderen, kijk dan op www.hvoquerido.nl > Familie/Naaste



Op www.hvoquerido.nl > Cliënt
vind je meer informatie die belangrijk voor jou kan zijn.

Je vindt er bijvoorbeeld informatie over:

- Dagbesteding. Bijvoorbeeld werk, vrijwilligerswerk en school.
- Wonen bij HVO-Querido.
- Wat het Herstelbureau voor jou kan betekenen. Het Herstelbureau biedt onder andere trainingen en heeft herstelgroepen waaraan je kunt deelnemen.
- De Buurtcirkel. Bij de Buurtcirkel kan je onder andere nieuwe buurtgenoten ontmoeten en kun je samen leuke dingen doen.

Hier vind je ook de digitale versie van de folder.



Verschil begeleider, zorgcoördinator en teammanager

Begeleider is de persoon met wie je als cliënt aan je doelen werkt, die je ondersteunt bij het grip krijgen en houden op je leven.

Zorgcoördinator Als het niet goed gaat met de begeleiding, het halen van je doelen of met jezelf, dan betrekken we de zorgcoördinator bij jouw traject.

Teammanager zorgt dat alles goed geregeld is voor de teams met daarin begeleiders en de zorgcoördinatoren. Dit is de leidinggevende van een team.



HVO-Querido

Eerste Ringdijkstraat 5

1097 BC Amsterdam

Telefoon: (020) 561 90 90

HVO
QUERIDO