RECHTEN - PRIVACY - PLICHTEN - KLACHTEN

Algemene informatie voor cliënten

Krijg je behandeling of begeleiding van IrisZorg? Dan is het belangrijk om goed samen te werken, zodat je weer grip krijgt op je eigen leven. Goede afspraken over rechten en plichten zorgen voor een prettige manier van samenwerken. IrisZorg volgt de algemene leveringsvoorwaarden van de geestelijke gezondheidszorg op. Hieronder lees je meer over je rechten, plichten en privacy binnen IrisZorg.[1] Je vindt hier ook informatie over hoe je om kunt gaan met een klacht.

WAT ZIJN JE RECHTEN?

- Je hebt recht op informatie over de behandeling en begeleiding die we bieden.
- Je behandelaar of begeleider vertelt je in begrijpelijke taal wat je kunt verwachten.
- Je kunt een familielid, goede bekende of iemand anders meenemen naar een gesprek.
- Krijg je medicijnen voorgeschreven? Dan informeer je ons over de medicijnen die je gebruikt en krijg je van ons informatie over (eventuele) bijwerkingen.
- Om met de behandeling of begeleiding te beginnen, hebben we je toestemming nodig. Samen met jou stellen we een zorgplan op dat je vervolgens tekent. In het zorgplan nemen we op waarom je je aanmeldde, wat je doelen zijn en hoe je behandeling of begeleiding eruitziet.
- Het is belangrijk dat je je behandelaar of begeleider vertrouwt. Als je niet goed samen kunt werken, kan je dit bij diens leidinggevende ter sprake brengen en vragen om een andere behandelaar of begeleider.
- Als je het niet eens bent met de diagnose of de voorgestelde behandeling of begeleiding en daar met je behandelaar of begeleider niet uitkomt dan kun je advies vragen aan een andere deskundige (een second opinion).
- Onze medewerkers houden rekening met de grenzen die je aangeeft.
- Je mag geluidsopnames (geen beeldopnames) maken van je behandel- of begeleidingsgesprek voor privégebruik. Bijvoorbeeld om het later nog eens terug te luisteren. Je hoeft dit niet te melden, maar we waarderen het wel als je dat doet.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

De cliëntondersteuner is er voor jou om met je mee te denken hoe de zorg of ondersteuning het beste bij jou past. De cliëntondersteuner ondersteunt jou kosteloos en onafhankelijk in alle vragen rondom je zorg. De cliëntondersteuner helpt je op weg en kan bijvoorbeeld ook meegaan naar gesprekken. Je kunt ook hulp krijgen om jouw positie te versterken. Zo kun je (met je omgeving) weloverwogen keuzes maken over jouw zorg. Vraag bij je gemeente of je zorgkantoor naar de onafhankelijke cliëntondersteuner.

PRIVACY

IrisZorg heeft een privacyreglement over het omgaan met cliëntgegevens. Alles wat je met je behandelaar of begeleider bespreekt is vertrouwelijk. Onze medewerkers hebben geheimhoudingsplicht. IrisZorg houdt zich aan de Algemene Verordening Gegevensverklaring

Lees verder op de binnenzijde >

1 De afdeling Reclassering van IrisZorg heeft een eigen folder over rechten, privacy, plichten en klachten.

IRISZORG
Grip op je leven

OKTOBER2026/16

(AVG) en beschermt jouw persoonsgegevens. Je behandelaar of begeleider mag geen informatie over je aan anderen geven, zonder je uitdrukkelijke toestemming. Uitzondering: andere hulpverleners die direct betrokken zijn bij je behandeling of begeleiding. Ben je doorverwezen door de reclassering? Dan houden wij deze instantie op de hoogte over het verloop van je behandeling. Dit zal zoveel mogelijk in overleg met je gebeuren.

Je behandelaar of begeleider kan informatie verstrekken of een melding doen aan het Advies en Meldpunt Kindermishandeling, de Raad voor de Kinderbescherming of via de VIR (Verwijsindex Risicojongeren). Dit zal zoveel mogelijk in overleg met jou gebeuren. De infectiewet schrijft voor dat we besmetting met TBC, Polio, Q-koorts enzovoort bij de GGD moeten melden.

Voor jouw en onze veiligheid is er op diverse locaties cameratoezicht. Je ziet bij de ingang van een gebouw een bordje of sticker waarop staat dat er cameratoezicht is.

Regels cameratoezicht

IrisZorg maakt op verschillende locaties gebruik van cameratoezicht. We vermelden duidelijk waar er cameratoezicht is. Voor je een ruimte met camera's binnen gaat, zie je een bordje waarop staat dat er cameratoezicht is.

IrisZorg heeft beleid over dit cameratoezicht om de privacy te beschermen van cliënten, medewerkers en andere betrokkenen. In dit beleid staat wie waar voor zorgt om de afspraken na te komen.

Je kunt het beleidsdocument opvragen via iriszorg.nl/contact of bij jouw behandelaar of begeleider.

Beveiliging beelden

Camerabeelden slaan we op elke locatie lokaal op een beveiligde server op. De camerabeelden staan dus niet in de cloud. De beelden zijn alleen te zien op een computer op iedere locatie. De computer is beveiligd met een wachtwoord.

De camerabeelden bewaren we 28 dagen. Als er een ongeluk of vervelende gebeurtenis is vastgelegd, zoals diefstal, dan mag IrisZorg de beelden bewaren tot dit incident is afgehandeld.

Een aantal medewerkers van IrisZorg mag de beelden inzien. Na het veilig stellen van de beelden, mogen zij de beelden delen met andere medewerkers. Dit gebeurt alleen als het écht nodig is.

Jouw dossier

Je behandelaar of begeleider legt alles wat voor jou belangrijk is vast in je dossier. Dit is wettelijk verplicht. In je dossier zitten bijvoorbeeld je persoonlijke gegevens, de gegevens van je contactpersoon, gespreksverslagen, verwijsbrieven en verder alles wat met je behandeling of begeleiding te maken heeft.

Het dossier en je rechten

- Je hebt recht om je dossier in te zien.
- Alleen rechtstreeks betrokken hulpverleners van IrisZorg, mogen je dossier inzien. Andere hulpverleners van andere instellingen hebben jouw toestemming nodig om je dossier in te zien. Dat geldt ook voor je partner of familieleden.
- Personen die jou vertegenwoordigen of schriftelijke toestemming van jou hebben, mogen je dossier inzien. Dat kan een vertegenwoordiger zijn die jouw zaken afhandelt. Of een vertegenwoordiger, omdat je onder curatele staat. Of een mentor.
- Ben je het niet eens met de inhoud van je dossier? Dan heb je het recht om feitelijke onjuistheden te laten veranderen. Je hebt ook het recht om aanvullingen in je dossier op te laten nemen.
- Je kunt een verzoek indienen om delen uit je dossier te schrappen of het hele dossier te laten vernietigen. Je behandelaar of begeleider kan je daarover meer informatie geven.
- IrisZorg moet haar behandel- en begeleidingsactiviteiten intern en extern kunnen laten controleren. Externe controle vindt bijvoorbeeld plaats door de Inspectie voor de Volksgezondheid en zorgverzekeraars. Heb je bezwaar? Geef dit door aan je behandelaar of begeleider.
- Vergoedt je zorgverzekeraar de behandeling of begeleiding, dan is je zorgverzekeraar verplicht je privacy te waarborgen en je gegevens alleen te gebruiken om te beoordelen of de vergoeding die gevraagd wordt, terecht is.
- Wil je je diagnose niet op de rekening van je zorgverzekeraar? Op https://www.iriszorg.nl/over-iriszorg/privacy vind je informatie over je rechten en plichten. Of vraag je behandelaar naar meer informatie.
- Na je behandeling of begeleiding bewaren we je dossier volgens de geldende wettelijke bewaartermijnen.

Het dossier en de rechten van minderjarige cliënten

- Ouders van minderjarigen tot 12 jaar mogen het dossier inzien, er wijzigingen in op laten nemen of het dossier vernietigen.
- Bij kinderen tussen 12 en 16 jaar mogen de ouders het dossier alleen inzien na toestemming van het kind. De behandelaar of begeleider beslist of het kind in staat is om ouders inzage in het dossier te weigeren. De behandelaar of begeleider mag de ouders inzage weigeren als hij of zij meent dat dit in het belang is van het kind.
- Vanaf 16 jaar hebben jongeren dezelfde rechten als volwassenen als het om het dossier gaat.

WAT ZIJN JE PLICHTEN?

- Je bent in het bezit van een geldig identiteitsbewijs.
- Je bent ingeschreven bij een zorgverzekeraar.
- Je geeft aan IrisZorg door wie je contactpersoon is die we in geval van nood kunnen bereiken.
- Soms is een wettelijke eigen bijdrage verplicht of is het eigen risico van toepassing. Wij verwachten van jou dat je je financiële verplichtingen nakomt.
- Iedere IrisZorg-locatie heeft eigen huisregels. We verwachten dat je je houdt aan deze huisregels.
- Je informeert je behandelaar of begeleider zo goed en volledig mogelijk en werkt zo goed mogelijk mee aan je behandeling en begeleiding.
- Je gaat vertrouwelijk om met de informatie die je krijgt van andere cliënten, bijvoorbeeld tijdens groepsbijeenkomsten.
- Je behandelt andere cliënten en onze medewerkers met respect.
- Tijdens gesprekken of trainingen ben je niet onder invloed.
- Je hebt een WA-verzekering afgesloten, waarbij de aansprakelijkheid voor schade geregeld is. Mocht dit niet het geval zijn, dan adviseren we dit alsnog te doen.
- Je mag geen geluids- en/of beeldopnames maken van medewerkers of medecliënten. Deze mag je dus ook niet verspreiden.

Algemeen: wat zijn de regels?

- Bij agressie of het dreigen daarmee spreken wij je hierop aan en doen wij, waar nodig, aangifte bij de politie.
- Alcohol, drugsgebruik, ongeoorloofd medicijngebruik en/of gokken zijn in de openbare ruimtes niet toegestaan. De enige uitzondering hierop is gebruik in de daarvoor bestemde gebruikersruimten. Cliënten die bij IrisZorg wonen, mogen soms wel alcohol of drugs gebruiken in hun kamer. Hierover maken we persoonlijke afspraken.
- In bezit zijn van wapens en andere (wettelijk) verboden en/of gevaarlijke voorwerpen is niet toegestaan.

HEB JE KLACHTEN?

Het kan gebeuren dat je niet tevreden bent over je behandeling of begeleiding. We lossen dat graag samen met je op. Maak je onvrede zo snel mogelijk duidelijk. Dat geeft IrisZorg de kans om samen met jou naar een oplossing te zoeken.

Je hebt een klacht

- Bespreek de klacht eerst met je behandelaar of persoonlijk begeleider.
- Lukt dat niet of vinden jullie geen oplossing? Bespreek de klacht met de leidinggevende van de betrokken behandelaar of begeleider. De medewerkers van de administratie/receptie kunnen je de naam en het werkadres van de leidinggevende geven. Gaat de klacht over de begeleider of behandelaar zelf, dan kun je rechtstreeks contact opnemen met zijn of haar leidinggevende.

Ondersteuning van Klachtenfunctionaris

- Kom je er samen niet uit? Bel dan onze klachtenfunctionaris op 088 - 606 1978. Of mail naar klachtenfunctionaris@iriszorg.nl. De klachtenfunctionaris is niet in dienst van IrisZorg en onafhankelijk en onpartijdig. Die bespreekt je klacht en probeert zo snel mogelijk samen een oplossing te vinden.
- Is je opname bij IrisZorg volgens de Wet verplichte GGZ (Wvggz), dan kan je je klacht indienen bij de klachtencommissie (en niet bij de klachtenfunctionaris). Daarvoor vul je het klachtenformulier in om een officiële klacht in te dienen. https://www.iriszorg.nl/over-iriszorg/klacht

Het e-mailadres van de klachtencommissie is klachtencommissie@ggnet.nl
De klachtenregeling vind je op www.iriszorg.nl/klacht.

KLACHTEN JONGEREN ONDER DE 18

Advies- en klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) - Vertrouwenspersonen in de Jeugdhulp

Je ontvangt zorg van IrisZorg. Als je jonger bent dan 18 jaar en je hebt klachten of vragen over de jeugdhulp binnen IrisZorg kun je de AKJ-vertrouwenspersonen bellen of online je vraag of klacht insturen. De AKJ-vertrouwenspersonen zijn onafhankelijk en niet in dienst van IrisZorg. De vertrouwenspersoon luistert en geeft waar nodig informatie, advies of ondersteuning. De AKJ neemt zelf geen klachten in behandeling, maar kan je informeren over wat je kunt doen met je vragen of klachten. Ook zijn zij bereikbaar voor advies en overige vragen over de jeugdhulp. De klachtenregeling IrisZorg blijft van toepassing.

Direct contact met een vertrouwenspersoon?
Bel: 088 - 555 1000

Een klacht, vraag of advies kan je ook via het online formulier op de website indienen: www.akj.nl.
Er zijn aparte formulieren voor jongeren en voor ouders/verzorgers.

KLACHTEN RECLASSERING

Krijg je begeleiding vanuit IrisZorg Reclassering en wil je een klacht indienen? Dan ga je eerst in gesprek met de reclasseringswerker om wie het gaat. Kom je er samen niet uit? Dan kun je contact opnemen met zijn of haar leidinggevende. De klachtenregeling van Reclassering treedt dan in werking. De klachtenregeling reclassering vind je op: https://www.iriszorg.nl/klacht.

KLACHTEN VERPLICHTE ZORG

Ondersteuning van Patiëntenvertrouwenspersoon

De patiëntvertrouwenspersoon is er voor jou als je met verplichte zorg te maken krijgt of had. Dat kan binnen IrisZorg en ook thuis (ambulant). En als je te maken krijgt met drang en mogelijke dwang terwijl je vrijwillig opgenomen bent of thuis vrijwillige zorg krijgt. Dan kan de patiëntenvertrouwenspersoon jou ondersteuning bieden bij het indienen van een klacht en advies geven.

De patiëntenvertrouwenspersoon biedt geen advies en bijstand als je enkel op een andere plek, bijvoorbeeld thuis (of een beschermende woonvorm) vrijwillige zorg ontvangt. Je kunt dan contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

De patiëntvertrouwenspersoon is onafhankelijk en werkt niet voor IrisZorg. Hij of zij kan je een advies geven, zodat je zelf het probleem kunt oplossen. Maar de vertrouwenspersoon kan ook samen met jou naar de betreffende behandelaar of persoonlijk begeleider gaan om je klacht te bespreken.

Je kunt patiëntenvertrouwenspersonen telefonisch bereiken. Verblijf je in kliniek Zevenaar, Kliniek Tiel of ontvang je ambulante verplichte zorg, bel dan met 06 - 1368 3192.
Verblijf je in de Dubbel Diagnose kliniek in Wolfheze, bel dan op 06 - 4723 4980.

Of neem contact op met de landelijke helpdesk van de Stichting Patiënten Vertrouwenspersoon in Utrecht. Bel 0900 - 444 8888 (10 cent per minuut) of mail naar helpdesk@pvp.nl.

Ook via een anonieme chat kun je ondersteuning krijgen van een patiëntenvertrouwenspersoon. Indien mogelijk wordt de vraag of klacht direct via de chat afgehandeld. Mocht er persoonlijke of telefonische ondersteuning nodig zijn en de cliënt gaat daarmee akkoord, dan kan dat alsnog worden geregeld.
De chat is open van maandag tot en met vrijdag van 13.00 tot 16.00 uur en is bereikbaar via www.pvp.nl.

IRISZORG

IrisZorg zet zich in voor jongeren en volwassenen die grip op hun leven willen krijgen.
Problemen op het gebied van verslaving en wonen in combinatie met werk, financiën en relaties kunnen ertoe leiden dat het leven anders loopt dan gewenst. Onze zorgtrajecten richten zich op het versterken van de eigen kracht van mensen. De omgeving van cliënten wordt hier nauw bij betrokken. IrisZorg biedt zorg bij mensen thuis en op 60 locaties in Gelderland, een deel van Overijssel en Flevoland.

WWW.IRISZORG.NL