

Hoofdstuk 1

Dit hoofdstuk gaat over: de rechten van cliënten



In dit hoofdstuk vind je een antwoord op de volgende vragen:

1. Wat zijn rechten?
2. Wat zijn de belangrijkste rechten van cliënten?
3. Wat kan je zelf doen om voor je rechten op te komen?
4. Wie kan je helpen om voor je rechten op te komen?
5. Kun je altijd je recht krijgen?
6. Heb je ook plichten?
7. Moeten cliënten de wetten kennen?
8. Wat moeten begeleiders weten van de rechten van cliënten?

De woorden die *schuin* staan, worden uitgelegd in de woordenlijst achterin dit hoofdstuk.

Inleiding

Dit is het hoofdstuk Rechten van cliënten van de site rechten van cliënt.

De tekst gaat over de rechten van cliënten van zorginstellingen. Mensen met een beperking die ondersteuning krijgen van een zorginstelling.

In dit hoofdstuk staan antwoorden op een heleboel vragen. Vragen die te maken hebben met je rechten.

We hebben geprobeerd zo weinig mogelijk moeilijke woorden te gebruiken.

Soms staan er toch wat moeilijke woorden tussen.

Deze woorden staan schuin gedrukt.

Dan vind je een uitleg van dat woord in de lijst met moeilijke woorden.

Achterin het hoofdstuk kun je een lijst met moeilijke woorden vinden.

In deze tekst lees je iedere keer het woord 'hij'.

Je kunt dan denken dat dit boek alleen over mannen gaat.

Dat is beslist niet waar.

Als wij schrijven 'hij' dan bedoelen wij daarmee 'hij' of 'zij'.

Hij kan dan dus zowel een man als een vrouw zijn.

Wanneer wij iedere keer hij of zij moeten schrijven is dat niet prettig lezen.

Het opzoekboek geeft veel antwoorden.

Maar niet alle antwoorden staan in dit boek.

Dat is omdat iedere situatie anders is.

En omdat de wettekst bepaalt wat precies je rechten zijn.

Om te weten hoe het precies met jouw rechten zit,

kun je het beste, met deze tekst in je hand,

gaan praten met je begeleider.

Of met iemand anders de jij vertrouwt.

Dan kun je samen uitzoeken hoe het zit met jouw recht.

Veel succes met je rechten!

Even voorstellen...



Ik ben Wilco, de cliënt.

**Ik wil voor mijn rechten
opkomen!**



Dit is mijn begeleider.



Dit is ook een begeleider.



zij is mijn vertegenwoordiger.



cliëntenvertrouwenspersoon.



Dit is de rechter.



Dit is het Rechtenteam.

1. Wat zijn rechten?



Rechten zijn afspraken en regels die zeggen wat je mag doen, mag hebben en mag vragen.

Het is belangrijk dat je als *cliënt* weet wat je rechten zijn.

Begeleiders moeten zich aan die afspraken en regels houden.

Een aantal afspraken en regels heeft de *regering* gemaakt.
Die afspraken en regels staan op papier in allerlei wetten.

Het kan zijn dat mensen het niet eens worden over hun rechten,
Zij kunnen dan naar de rechter gaan.
De rechter vertelt wat hun rechten zijn.
Iedereen moet zich daaraan houden.

Een voorbeeld:

Je hebt het recht om zelf iets te beslissen.

Andere afspraken en regels zijn er omdat we daarover allemaal
hetzelfde denken.

Dat noem je normen en waarden.

Een voorbeeld:

Je staat in de bus op voor oudere mensen.

Dat hebben we met elkaar afgesproken.

Zij mogen zitten in de bus.

Er zijn veel soorten rechten.

Sommige gelden voor iedereen in de hele wereld of juist alleen in
Nederland.

Er zijn ook rechten speciaal voor mensen met een beperking.

2. Wat zijn de belangrijkste rechten van cliënten?



Het is goed om te weten wat je rechten zijn.

Dit zijn de belangrijkste rechten:

- ≡ Het recht op informatie.
- ≡ Het recht op zeggenschap.
- ≡ Het recht op geheimhouding.
- ≡ Het recht op *privacy*.
- ≡ Het recht op vrijheid.
- ≡ Het recht op goede zorg.
- ≡ Het recht om te klagen.
- ≡ Het recht op veiligheid.
- ≡ Het recht op eten en drinken.
- ≡ Het recht op een dak boven je hoofd.
- ≡ Het recht op vrije meningsuiting.
- ≡ Het recht op een *vertegenwoordiger*.
- ≡ Het recht op een *cliëntenraad*.

Deze rechten gelden voor alle mensen.

Mensen met een beperking hebben dezelfde rechten als iedereen.

Bij sommige rechten zijn er extra afspraken gemaakt voor mensen met een beperking.

Dat wordt later in dit boek verder uitgelegd.

3. Wat kan je zelf doen om voor je rechten op te komen?



Om zelf voor je rechten op te komen is het belangrijk dat je informatie hebt over je rechten.

Dan weet je welke rechten je hebt bij een bepaalde gebeurtenis.

Om aan informatie te komen kan je vragen stellen aan:

- ≡ je familie of vrienden,
- ≡ je begeleider,
- ≡ de *cliëntenvertrouwenspersoon*,
- ≡ andere personen.

Je kunt ook informatie opzoeken in dit boek of op het internet.

Ook in je *ondersteuningsplan* staat informatie over je rechten.

Dan weet je wat de rechten zijn.

Daarna kun je gaan praten met je begeleider.

Samen kijk je wat jouw rechten zijn.

Je kunt daarbij hulp vragen.

Bijvoorbeeld van je familie.

Je kunt vertellen wat jij wilt.

Je probeert er samen uit te komen.

4. Wie kan je helpen om voor je rechten op te komen?



Het is best moeilijk om zelf voor je rechten op te komen.

Je kunt hulp vragen van anderen.

Die kunnen je helpen om informatie te vinden.

En ze kunnen je ondersteunen bij het gesprek over je rechten.

Je kunt hulp vragen aan je familie of een vriend.
Of aan een begeleider of medewerker van de *zorginstelling*.

De cliëntenvertrouwenspersoon heeft als taak om cliënten te ondersteunen bij klachten.
Dus kijk of bij jouw zorginstelling een cliëntenvertrouwenspersoon is.

Je kunt het ook bespreken in het bewonersoverleg.
Het bewonersoverleg heet ook wel huisoverleg of huiskameroverleg.
Op je werk en bij het *activiteitencentrum* heet het werkoverleg.

Je kunt je punt ook doorgeven aan de *cliëntenraad*.
De cliëntenraad helpt als jouw punt voor meer cliënten een probleem is.
Want de cliëntenraad komt op voor alle cliënten.
De cliëntenraad overlegt met de *manager*.
De raad kan opkomen voor de rechten van alle cliënten.

5. Kun je altijd je recht krijgen?



Soms wil je iets heel graag.

Maar dat lukt niet altijd.

Ook al heb je er misschien wel recht op.

Als er niet voldoende geld is, krijg je niet wat jij graag wilt

Een voorbeeld:

Ik wil graag een verre reis maken.

Maar ik heb niet genoeg geld voor die reis.

Dan kan ik wel gaan sparen.

Maar voorlopig kan ik niet op reis.

Als jouw mogelijkheden beperkt zijn, krijg je niet altijd wat je wil.

Een voorbeeld:

Ik wil graag zelfstandig douchen.

Maar ik kan niet zelf mijn eigen lichaam goed verzorgen.

De begeleider helpt me daarom met douchen.

Ik heb dus minder privacy dan ik zou willen.

De zorginstelling kan niet alles, dus krijg je niet altijd wat je wil.

Een voorbeeld:

Ik vind het heerlijk om laat naar bed te gaan.

Maar mijn begeleider gaat om 10 uur naar huis

En hij moet me helpen om in bed te komen.

Ik ga daarover praten met mijn begeleider.

Het is belangrijk dat je vertelt wat jij wilt.

Dan kan je begeleider kijken wat er mogelijk is.

Als je je rechten niet kent, krijg je niet altijd waar je recht op hebt.

Een voorbeeld:

Ik wil graag weten wat er in mijn *dossier* staat.

Maar ik wist niet dat ik daar recht op heb.

Daarom heb ik het nooit gevraagd.

Mijn begeleider weet niet dat ik dat graag zou willen.

Het is altijd goed om te bespreken wat je graag wilt.

Dan kan iedereen zijn best daarvoor doen.

En kom je dichterbij je rechten.

Als je een vertegenwoordiger hebt, beslist hij soms voor jou.

Een voorbeeld:

Ik wil graag op de fiets overal naar toe.

Mijn vertegenwoordiger vindt dat veel te gevaarlijk.

Ik overzie het gevaar niet goed.

Dan maakt mijn vertegenwoordiger voor mij de keuze.

Hij moet daarvoor wel met mijn begeleider overleggen.

Ik kan misschien wel gaan oefenen.

Dan kan ik straks misschien wel alleen gaan fietsen.

Of samen met een vrijwilliger.

Soms weegt het ene recht zwaarder dan het andere.

De begeleider moet kijken welk recht het zwaarste weegt.

Dus hij beslist welk recht het belangrijkste is.

Soms is dat je recht op goede zorg.

Soms is een ander recht belangrijker.

Dan krijg je dat andere recht niet of minder.

6. Heb je ook plichten?



Naast rechten, zijn er ook plichten.

Ook de plichten van mensen staan in de wet.

Bijvoorbeeld dat je een kaartje moet kopen voor de trein.

Je moet betalen als je iets koopt.

Die plichten gelden voor iedereen.

Mensen die cliënt zijn van een zorginstelling hebben ook plichten.

In de wet staan 2 belangrijke plichten voor cliënten:

1. Informatie geven:

De begeleider heeft informatie van jou nodig.

Die informatie is nodig zodat je goede zorg kan krijgen.

2. Meewerken aan de zorg die je ontvangt:

Begeleiders moeten jou goed helpen.

Jij moet goed meewerken.

Anders krijg je geen goede zorg.

Er zijn ook andere plichten.

Dat zijn afspraken tussen de begeleiders en jou.

Die staan in de huisregels.

Bijvoorbeeld: de warme maaltijd is iedere dag om 6 uur.

En in je *ondersteuningsplan*.

Bijvoorbeeld: iedere dag douchen.

Je kunt ook afspraken hebben met de andere cliënten.

Bijvoorbeeld dat jij op maandag de afwas doet.

Het is belangrijk om over al die afspraken te praten.

Zeker als je het niet met die afspraken eens bent.

7. Moeten cliënten de wetten kennen?



De rechten van cliënten zijn vastgelegd in allerlei wetten.
Die wetten staan achterin dit boek op een rijtje.
Gelukkig hoef je al die wetten niet te kennen.

Je kunt in dit boek bekijken wat je rechten zijn.

Je kunt ook vragen of iemand je uitlegt wat je rechten zijn.

Bijvoorbeeld de cliëntenvertrouwenspersoon.

De zorginstelling heeft ook informatie over de rechten van cliënten op papier staan.

Daar kun je naar vragen.

Je kunt ook het Rechtenteam uitnodigen.

Het Rechtenteam is een groep mensen met een beperking.

Zij zijn deskundig op het gebied van de rechten van cliënten.

Zij geven voorlichting en informatie over de rechten van cliënten.

8. Wat moeten begeleiders weten van de rechten van cliënten?



Het is heel erg belangrijk dat begeleiders de rechten van cliënten kennen.

Zij moeten zich ook aan die rechten houden.

Dat kan alleen als ze de rechten van cliënten kennen.

Begeleiders moeten ervoor zorgen dat ze goede informatie hebben.
De zorginstelling moet zorgen dat er goede informatie is.

Begeleiders hebben de taak cliënten te vertellen over hun rechten.

Praat erover met je begeleider als je denkt dat hij de rechten van cliënten niet goed kent.

Moeilijke woorden in hoofdstuk 1

Cliënt

Iemand die begeleiding, ondersteuning, zorg of diensten van een zorginstelling krijgt.

Bijvoorbeeld de bewoners van een woonvorm en de deelnemers van een activiteitencentrum.

Regering

De regering is de groep mensen die het land bestuurt.

De regering is de baas van het land.

Privacy

Iets voor jezelf, privé.

Bijvoorbeeld informatie die alleen voor jou is.

Dat noemen we ook wel informationele privacy of geheimhouding.

Of je eigen ruimte. Een eigen plek waar je alleen kunt zijn.

Dat noemen we ook wel ruimtelijke privacy.

Vertegenwoordiger

Degene die namens de cliënt meedenkt over de zorg en dienstverlening die de cliënt krijgt.

De vertegenwoordiger kan zo nodig voor de cliënt beslissen.

Cliëntenvertrouwenspersoon

Iemand met wie cliënten kunnen praten als er een probleem is met de zorg of begeleider.

Samen kijken zij welke oplossing er gevonden kan worden.

Ondersteuningsplan

Het plan waarin opgeschreven wordt hoe de begeleiding en ondersteuning van een cliënt eruit gaat zien.

Dit plan heet ook wel begeleidingsplan of zorgplan, behandelplan, handelplan, persoonlijk plan, verpleegplan, werkplan, groeiplan, OP, dat is de afkorting voor ondersteuningsplan, POP, dat is de afkorting voor persoonlijk ondersteuningsplan, COP, dat is de afkorting van cliëntondersteuningsplan, IP, dat is de afkorting van individueel plan, IOP, dat is de afkorting van individueel ondersteuningsplan.

Zorginstelling

De organisatie die zorg- en dienstverlening organiseert.
Ook wel instelling of zorgaanbieder genoemd.
Bijvoorbeeld een woonvorm of een activiteitencentrum.

Activiteitencentrum

De plek waar je overdag naar toe gaat voor je werk of activiteiten.
Activiteitencentrum heet ook dagbesteding, werkplek of AC.

Cliëntenraad

De raad die namens alle cliënten meedenkt, meepraat en meebeslist.

De raad komt op voor de gezamenlijke belangen van de cliënten.

De rechten van de raad staan in de wet Wmcz

Dat is de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.

Manager

De baas of leidinggevende van een deel van de organisatie.

Dossier

Alle gegevens van de cliënt rond de zorg- en dienstverlening.