

Hoofdstuk 8

Dit hoofdstuk gaat over: het recht op klagen



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

1. Wat is het recht op klagen?
2. Wat kun je doen met een klacht?
3. Wie kan je helpen als je een klacht hebt?
4. Wat doet een cliëntenvertrouwenspersoon?
5. Wat is een klachtenregeling?
6. Wat doet een klachtencommissie?
7. Waar moet je aan denken als je wilt klagen?

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

Inleiding

Dit is het hoofdstuk Recht op klagen 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 Tamar, de cliënt.

Ik mag klagen als ik dat wil!



Dit is mijn begeleider.



**Dit is mijn schoonzus,
zij is mijn vertegenwoordiger.**



**Dit is mijn
cliëntenvertrouwenspersoon.**



Dit is de klachtencommissie.

1. Wat is het recht op klagen?



Alle cliënten hebben recht om te klagen.

Dat recht geldt ook voor jou.

Het kan zijn dat je ergens niet tevreden over bent.

Je hebt dan het recht om daarover te klagen.

Je kunt klagen over allerlei onderwerpen:

- ⌘ Over hoe de begeleider met je omgaat.
- ⌘ Als je vindt dat je geen goede informatie hebt gehad.
- ⌘ Als je vindt dat de begeleiders zich niet aan jouw rechten houden.
- ⌘ Als je je niet veilig voelt op de groep waar je woont.
- ⌘ Als je vindt dat je niet de juiste begeleiding krijgt.
- ⌘ Als je boos bent over je taken in de groep.
- ⌘ En over alle andere dingen waarover jij boos, bang of verdrietig over bent.

Een voorbeeld:

Ik was ontevreden over het eten.

Ik vind sommige dingen echt niet lekker.

En van de begeleider moest ik dat dan toch opeten.

Ik heb erover gepraat met mijn begeleider.

Maar hij zei dat ik niet moet zeuren.

Toen ben ik naar de *cliëntenvertrouwenspersoon* gegaan.

Hij heeft me geholpen om er weer met mijn begeleider over te praten.

We hebben toen een goede afspraak gemaakt.

Ik mag voortaan een boterham pakken als ik het eten echt niet lekker vind.

2. Wat kun je doen met je klacht?



Als je iets niet goed vindt gaan, kun je dat altijd zeggen.
Door erover te praten, kun je het probleem misschien wel oplossen.
Je begeleider moet dan goed naar je luisteren.

Het kan zijn dat het niet lukt om het probleem met je begeleider op te lossen.

Je kunt dan je probleem bespreken met de *manager*.

Als ook dat niet je probleem oplost, kun je ook een klacht indienen.

Je kunt een klacht indienen bij de *klachtencommissie*.

Dat mag ook als je nog niet met de begeleider of de manager hebt gesproken.

Hoe je een klacht kan indienen staat in de *klachtenregeling*.

Er staat ook in wat er met je klacht gebeurt.

Als je een klacht indient bij de klachtencommissie,

kijkt de klachtencommissie naar jouw klacht.

Deze zegt wat er met je klacht moet gebeuren.

Je kunt vragen of er een klachtenregeling is op de plek waar je woont of werkt.

Je mag altijd klagen. Niemand mag jou dat verbieden.

Ook je vertegenwoordiger kan je dat niet verbieden.

Het kan zijn dat je het lastig vindt om wat met je klacht te doen.

Of dat het je niet lukt om het probleem op te lossen.

Dan kun je iemand vragen om je te helpen.

3. Wie kan je helpen als je een klacht hebt?



Je kunt vragen of iemand jou kan helpen.

Dat kan als je het lastig vindt om wat met je klacht te doen.

Of als het jou niet lukt om het probleem op te lossen.

Je kunt een begeleider vragen om je te helpen.

Of je kunt een familielid vragen om te helpen.

Je kunt ook een vriend vragen je te helpen.

Je kunt ook buiten de zorginstelling om hulp vragen.

Bijvoorbeeld bij een *Onderling Sterk vereniging*.

Dat is een belangenvereniging van mensen met een beperking.

Of bij de *MEE*.

Dat is een organisatie die ondersteuning biedt op allerlei gebieden.

De *cliëntenraad* kan je soms ook helpen.

De cliëntenraad is er niet voor persoonlijke problemen.
Maar soms is jouw probleem ook een probleem voor andere cliënten.

Een voorbeeld:

Ik wil graag op zondag tussen de middag warm eten.
Maar de begeleider zegt dat dat niet kan.
Ik heb daarom de cliëntenraad gevraagd het te bespreken.
De raad heeft alle cliënten gevraagd.
De meeste cliënten zijn het met mij eens.
Ze vinden het fijn om zondags tussen de middag warm te eten.
De raad gaat het nu bespreken met de manager.
De raad gaat de manager adviseren om voortaan op zondag
tussen de middag warm te eten.

Je kunt ook aan de *cliëntenvertrouwenspersoon* vragen je te helpen.
De cliëntenvertrouwenspersoon heeft de taak om cliënten te helpen
als ze een klacht hebben.
De cliëntenvertrouwenspersoon kan je ondersteunen bij het
oplossen van de klacht.

4. **Wat doet een cliëntenvertrouwenspersoon?**



Een cliëntenvertrouwenspersoon kan je helpen als je ergens ontevreden over bent.

Als je boos of bang of verdrietig bent.

Een cliëntenvertrouwenspersoon wordt ook wel CVP genoemd.
Soms ook raadsman of ombudsman, klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon.

De cliëntenvertrouwenspersoon ondersteunt jou bij het oplossen van je klacht.

Hij neemt de klacht niet van je over.

Je kunt de cliëntenvertrouwenspersoon vertrouwen.

Hij vertelt niet aan anderen wat jullie besproken hebben.

Hij kan helpen bij het vinden van informatie.

Hij kan helpen bij het gesprek met je begeleider of de manager.
Of met het schrijven van een brief aan je begeleider of de manager.
Hij kan ook helpen met het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.
Jij bepaalt welke ondersteuning je wilt van de cliëntenvertrouwenspersoon.

Een voorbeeld:

Ik wil graag een *tatoeage*.
Maar mijn begeleider vindt dat niet goed.
Volgens mij mag ik dat zelf beslissen.
Maar mijn begeleider zegt dat dat niet zo is.
Daarom ben ik naar de cliëntenvertrouwenspersoon gegaan.
Hij heeft me uitgelegd dat ik zelf mag beslissen.
Alleen als ik iets wil wat gevaarlijk is,
of als ik iets wil dat heel nadelig voor mij.
Dan mag de begeleider het tegenhouden.
Ik vond het eng om weer met mijn begeleider hierover te praten.
Daarom heeft de cliëntenvertrouwenspersoon mij ondersteund.
De begeleider heeft goed geluisterd.
Samen hebben we bekeken wat de voordelen zijn van een tatoeage.
En wat de nadelen zijn.
En wat de gevaren kunnen zijn.
Mijn begeleider heeft me geholpen om goed te beslissen.
Ik heb nu een tatoeage op een plek waar niemand dat ziet.
Ik ben trots op mijn tatoeage.
Dankzij de ondersteuning van de cliëntenvertrouwenspersoon,
is het mij gelukt.

5. Wat is een klachtenregeling?



In de klachtenregeling staan de regels over wat je kunt doen met een klacht.

- ≡ De regels over hoe je kunt klagen.
- ≡ Hoe je de klachtencommissie kunt bereiken.
- ≡ Hoe je jouw klacht kunt indienen.
- ≡ Wat de klachtencommissie doet met jouw klacht.
- ≡ En wanneer je antwoord krijgt van de klachtencommissie.

De zorginstelling moet alle cliënten laten weten dat er een klachtenregeling is.

En wat er in de klachtenregeling staat.

De klachtenregeling moet in eenvoudige taal zijn geschreven.

Vraag je begeleider om de klachtenregeling.

Vraag zo nodig om uitleg als je het toch nog lastig vindt.

Als je wilt klagen, kun je de cliëntenvertrouwenspersoon vragen om je te ondersteunen.

Het kan zijn dat het voor jou te moeilijk is om een klacht in te dienen. Je *vertegenwoordiger* kan dan namens jou een klacht indienen.

6. Wat doet een klachtencommissie?



De klachtencommissie bestaat uit een aantal mensen van binnen of buiten de zorginstelling.

De klachtencommissie behandelt de klachten.

Een klacht indienen bij de klachtencommissie is gratis.

Eerst kijkt de commissie of ze de klacht gaat behandelen.

De klacht moet gaan over de zorginstelling.

De klachtencommissie luistert goed naar de klager.

De klachtencommissie luistert ook goed naar degene over wie geklaagd wordt.

Dan doet de klachtencommissie een uitspraak.

Het kan zijn dat jij gelijk krijgt.

Het kan ook dat de ander gelijk krijgt.

De klachtencommissie vertelt de uitspraak aan jou.

En aan degene over wie je geklaagd hebt.

En aan de zorginstelling.

Als de klachtencommissie jou gelijk geeft, geven ze een advies aan de zorginstelling om de klacht op te lossen.

De zorginstelling hoeft dat advies niet op te volgen.

Een voorbeeld:

Doordat ik in een rolstoel zit, heb ik een aangepast toilet nodig.

Er is op mijn woning een aangepast toilet.

Maar deze is beneden en mijn slaapkamer is boven.

Ik vind dat erg onhandig.

Mijn begeleider vindt dat ik me aanstel.

Daarom heb ik ook een gesprek gehad met de leidinggevende.

Hij zegt dat er geen geld voor is en dat het niet echt nodig is.

Ik ben toen naar de cliëntenvertrouwenspersoon gegaan.

Hij heeft me geholpen om een klacht in te dienen.

Ik heb een brief geschreven aan de klachtencommissie.

Ik ben benieuwd wat de klachtencommissie zal zeggen.

7. Waar moet je aan denken als je wilt klagen?



Iedereen heeft het recht om te klagen.

Anderen mogen niet zeggen dat het niet terecht is om te klagen.

Want als jij ergens bang, boos of verdrietig over bent, dan heb je het recht om te klagen.

Als je wilt klagen is het handig om hier aan te denken:

≡ Blijf vriendelijk als je vertelt waarover je klaagt.

Als je boos wordt, is het voor de ander en voor jou lastiger om er goed over te praten.

≡ Zeg duidelijk waar je klacht over gaat.

Als jij duidelijk bent over je klacht, kan de ander ook duidelijk zijn over wat er kan en niet kan.

- ≡ Vraag ondersteuning als je het lastig vindt om te klagen.
Bij een gesprek over je klacht.
Bij het schrijven van een brief over je klacht.
Bij het bedenken wat je wilt bereiken met je klacht.
Bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.
Of bij andere zaken waar jij ondersteuning bij wilt.
- ≡ Vraag informatie over wat je kunt doen als je wilt klagen.
Wat staat er in de klachtenregeling?
Is er een cliëntenvertrouwenspersoon die kan helpen?
- ≡ Vraag uitleg totdat je echt begrijpt waarom het is zoals het is.
Soms kan je klacht niet worden opgelost.
Dan is er een goede reden voor.
Je hebt recht op de uitleg over die goede reden.
Als je het niet met de reden eens bent, mag je verder gaan met je klacht.
- ≡ Als het niet lukt er samen uit te komen, kun je een klacht indienen.

Het lukt niet altijd om je klacht op te lossen.

Kijk samen met iemand die je vertrouwt of je verder wilt met je klacht.

Het kan soms verstandiger zijn om de situatie zo te laten.

Moeilijke woorden in hoofdstuk 8

Manager

De baas of leidinggevende van een deel van de organisatie.

Klachtencommissie

Een groep mensen die samen een klacht onderzoekt en zegt wat er met de klacht gedaan moet worden. De voorzitter van de klachtencommissie werkt niet bij de zorginstelling. Een cliënt kan een klacht indienen bij de klachtencommissie als hij ontevreden is over de zorginstelling of de medewerkers.

Klachtenregeling

De regels die gemaakt zijn over wat er gedaan wordt met een klacht. Hoe en bij wie je een klacht kunt indienen.

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.

Onderling Sterk vereniging

Belangenvereniging door en voor mensen met een verstandelijke beperking.

MEE

Organisatie die mensen met een beperking ondersteuning biedt.

Het gaat om ondersteuning bij korte vragen of problemen over:

Leren en werken, opvoeding en ontwikkeling, samenleven en wonen, wetten en regels en geldzaken.

Cliëntenraad

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

De rechten van de raad staan in de wet Wmcz (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen).

Tatoeage

Een tekening met inkt op je huid als versiering die niet vanzelf weer weggaat.

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.