

# Cliëntrechten A.A.I. centrum De Klimop



## Cliëntrechten

De cliëntrechten bij A.A.I. centrum De Klimop beslaan de volgende onderwerpen:

1. Recht op een begeleiding en een duidelijk begeleidingsplan
2. Inzage dossier
3. Privacy
4. Inspraak
5. Klachten

### 1. Recht op een begeleiding en een duidelijk behandelplan

U heeft recht op begeleiding en kindercounseling. Dit wil echter niet zeggen dat de sessies direct kunnen beginnen (denk bijvoorbeeld aan de wachtlijsten of het in orde maken van de financiering). Als de begeleiding begint, dan:

- Mag niemand zonder uw toestemming aan uw lichaam komen of u behandelen.
- Heeft u recht op een vertrouwensrelatie met uw counselor of begeleider, waarbinnen deze u met respect behandelt en serieus neemt. Dwang is hiermee in strijd.
- Kunt u aanspraak maken op voldoende aandacht (lees regelmatige gesprekken) van hulpverleners.
- Kunt u aandringen op een andere hulpverlener als u geen vertrouwen heeft in uw huidige hulpverlener.
- Hebben minderjarigen vanaf 16 jaar en volwassenen het recht om in principe volledig zelf over de begeleiding te beslissen (men heeft uw toestemming nodig alvorens u wordt behandeld).
- Moet de zorgverlener antwoord geven op al uw vragen.
- Heeft u het recht (om op eigen kosten) een tweede zorgverlener om advies te vragen (second opinion).
- Kunt u om overplaatsing naar een andere instelling verzoeken
- Mag een zorgverlener geen seksuele relatie met u aangaan. Ook niet als u het initiatief neemt.
- Heeft u het recht op uw eigen geloof of levensovertuiging en de uitoefening daarvan.

Belangrijk als u in begeleiding komt is het opstellen van een begeleidings- of zorgplan. Dit is een overeenkomst tussen u en uw zorgverlener waarin zaken als doelstelling en vorm van de begeleiding aan de orde komen. U dient tot een plan te komen, waar u het allebei over eens bent. De zorgverlener mag het niet eenzijdig opleggen of zonder toestemming tussentijds wijzigen. Paulien Rutgers is als zelfstandig gevestigde hulpverlener aangesloten bij een overkoepelende beroepsvereniging, de Algemene Beroepsvereniging voor Counselors (ABvC). De ABvC heeft Aparte richtlijnen waaraan de hulpverlener moet voldoen en heeft een interne klachtenprocedure. Vraagt u deze regels gerust op.

### 2. Inzage dossier

U hebt zonder meer recht uw gegevens (dossier) in te zien. In het dossier worden gegevens vastgelegd zoals verslagen van observaties, het begeleidingsplan, dagrapportages, verslagen van gesprekken, etc. Werkaantekeningen kunnen door de zorgverlener wel worden verwijderd. U heeft het recht aantoonbare fouten in uw dossier te corrigeren en het dossier aan te vullen met uw mening. De verantwoordelijke hulpverlener kan als eis stellen dat het dossier onder toezicht wordt ingezien als dat wenselijk mocht zijn.

U heeft echter het recht om tegen kostenvergoeding (maximaal €5) fotokopieën van uw dossier te maken, zodat u het rustig in uw eigen omgeving en tijd door kunt lezen. U heeft

recht op geheimhouding van uw gegevens. Mensen die niet direct bij uw begeleiding betrokken zijn, mogen uw dossier niet inzien. Bij overplaatsing mag de nieuwe instelling uw dossier niet inzien zonder uw schriftelijke toestemming. Na 10 jaar mogen dossiers vernietigd worden maar zolang de dossiers bestaan mag u ze inzien.

### 3. Privacy

A.A.I. centrum De Klimop beschikt over een privacyreglement. Hierin staan uw rechten en staat hoe met uw gegevens wordt omgegaan. Vraag een exemplaar aan en lees het of laat het voorlezen, zodat u weet wat uw rechten zijn.

Er mag zonder uw toestemming geen mondelinge informatie over u worden doorgespeeld aan andere instellingen of mensen, ook in geval van nazorg. U kunt uw toestemming geven middels het ondertekenen van een verklaring. Uw medische gegevens zijn beschermd door de geheimhoudingsplicht die uw hulpverlener heeft. Er mogen zonder uw (schriftelijke)toestemming geen beeld- of geluidsopnamen (video, tape) van u worden gemaakt. Geeft u toestemming middels een speciaal daarvoor bestemd toestemmingsformulier van A.A. I. centrum De Klimop, dan heeft u recht het resultaat te zien of te horen. De opname moet bij het eerstvolgende contact gewist worden, tenzij u anders heeft afgesproken.

Normaal gesproken kunt u bij zorginstellingen eisen dat de begeleiding plaatsvindt zonder “derden” zoals artsen in opleiding, verpleegkundigen en stagiaires. A.A.I. centrum De Klimop biedt stagiaires de kans om het beroep te leren. Indien u niet wenst dat stagiaires betrokken zijn bij de begeleiding, dan is begeleiding bij A.A.I. centrum De Klimop niet mogelijk.

Familieleden en/of contactpersonen hebben alleen recht op informatie en overleg over de begeleiding als u daarmee instemt of als u zelf niet kunt beslissen.

### 4. Inspraak

Omdat A.A.I. centrum de Klimop een kleinschalige onderneming is, gaat inspraak over het algemeen via directe cliëntcontacten. A.A.I. centrum De Klimop hanteert een inspraakformulier, die op aanvraag verkrijgbaar is en waar U uw wensen op kenbaar kunt maken.

Ouders van minderjarige cliënten hebben volledige inspraak in de begeleiding van hun kind en worden nauw betrokken bij de opstelling van de begeleidingsplannen. Ouders en cliënten kunnen ten allen tijde hun wensen m.b.t. de begeleiding kenbaar maken.

Daarnaast maakt, indien er behoefte aan mocht zijn, A.A.I. centrum De Klimop een cliënten- en familieraad mogelijk. Deze raad kan in het leven worden geroepen om de positie van de cliënten op de Klimop te verbeteren en toe te zien op de naleving van de rechten van cliënten. Zij hebben inspraak- en adviesrecht bij beleidsmatige aangelegenheden.

### 5. Klachten: wat te doen

Aangezien Paulien Rutgers zowel als zorgboer als kindercounselor werkzaam is, zijn twee verschillende klachtenregelingen van toepassing. Voor cliënten die via de SSZ bij A.A.I. centrum De Klimop komen is de klachtenregeling van de Federatie Landbouw en Zorg van toepassing. Dit is meestal het geval. Voor cliënten die Paulien Rutgers inhuren als kindercounselor is de klachtenregeling van de Algemene Beroepsvereniging voor Counselors van toepassing.

#### **Klachtenregeling Federatie Landbouw en Zorg:**

Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om uw klacht kenbaar te maken. U bent altijd vrij om te kiezen welke mogelijkheid U of uw kind daarvoor gebruikt.

- De klacht met Paulien op een rustig tijdstip bespreken.
- Met Paulien een afspraak maken om over de klacht te praten. Kinderen kunnen als ze dat nodig hebben eventueel ouders of vertegenwoordiger(s) meenemen.
- Een gesprek aangaan met de vertrouwenspersoon van De Klimop: Hans Maathuis. U kunt een afspraak met hem maken via de mail: [hans@maathuis.eu](mailto:hans@maathuis.eu)

- Een brief schrijven naar de landelijke klachtencommissie. Vermeld in de brief:
  - Naam, adres, telefoonnummer van de cliënt en dat van de wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die helpt bij het maken van de brief;
  - De naam, adres en telefoonnummer van A.A.I. centrum De Klimop en de persoon over wie je een klacht indient;
  - Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover U een klacht heeft;
  - De reden waarom U hier een klacht over heeft;
  - Een beschrijving over wat er al is ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen;
  - Stuur de brief naar: Klachtencommissie Landbouw en zorg  
p/a Federatie Landbouw en Zorg  
Postbus 54  
3780 BB Voorthuizen

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat u wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij langskomt om meer informatie te vragen aan u, uw kind en aan De Klimop. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of de klacht terecht is en welke dingen A.A.I. centrum De Klimop en uw kind zouden kunnen verbeteren.

### **Klachtenregeling ABvC**

U dient uw klacht te sturen naar:  
Klachtencommissie van de ABvC:  
Postbus 96  
4000 AB Tiel

Uw brief dient te voldoen aan alle volgende criteria;

- naam klager
- naam aangeklaagde
- omschrijving van de klacht
- indien aanwezig bewijsstukken
- adresgegevens (geen postbus)
- datering.

Zie voor uitgebreide informatie: <http://www.abvc.nl/CMS/Docs/klachtenreglement.pdf>

### **Meer informatie**

Op [www.landbouwzorg.nl](http://www.landbouwzorg.nl) staat meer informatie over hoe een klacht opgelost kan worden en hoe de landelijke klachtencommissie werkt. Zie ook de brochure "Ontevreden over de geleverde gezondheidszorg" op [www.igz.nl](http://www.igz.nl). Kies vervolgens voor : [Melden], [Melden als privé persoon] en dan onderaan bij [Meer informatie].

Overige internet-adressen:

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

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

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

Adressen en telefoonnummers:

- Signaal, Klachtenbureau Geestelijke gezondheidszorg Amsterdam, tel. 020-5 777 999
- Stichting Patiëntenvertrouwenspersonen, F.C. Dondersstraat 9, 3572 JA Utrecht, tel.030-271 83 53
  
- Landelijk informatie- en adviesnummer 0900-4448888 (op werkdagen 10.00-16.00)
- Pandora (Belangenvereniging van mensen met psychische/psychiatrische problemen, Postbus 75622, 1070 AP Amsterdam, tel.020-685 11 71
- Bureaus voor rechtshulp, landelijk nummer 070-3560620
- Inspectie van de geestelijke gezondheidszorg, de regionale adressen kunt u schriftelijk aanvragen bij Hoofdinspectie voor de Gezondheidszorg, Postbus 5850, 2280 HW Rijswijk
- SOS telefonische hulpdienst, tel. 0900-0767