

### Inhoud

- 1 Rechten**
  - 1.1 Recht op informatie
  - 1.2 Het recht om geen informatie te willen
  - 1.3 Recht op toestemming
  - 1.4 Het recht van de hulpverlener om te weigeren
  - 1.5 Het recht op inzage in het dossier
  - 1.6 Het recht op bescherming geheimhouding
  - 1.7 Niet tevreden?
  - 1.8 Andere documenten van ZEP XL
- 2 Plichten**
  - 2.1 Uw plichten als cliënt
- 3 Tevredenheidsonderzoek**
- 4 Burgerservicenummer**

#### **Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)**

De WMO regelt de relatie tussen u als cliënt en de zorgverlener. Meestal zijn dat begeleiders, ondersteuners, coördinatoren en teamleiders. Wanneer u de hulp van een zorgverlener inroept, tekent u daarvoor een WMO overeenkomst tussen ZEP XL en u. U bent de opdrachtgever om zorg te ontvangen. *Zorg is: begeleiding, het geven van raad en handelingen op het gebied ter overbrugging van u naar de maatschappij met de daarbij te stellen zorgdoelen.*

De afspraken vallen onder dwingend recht wat betekent dat zorgverleners - of zorgverlenende instanties - en u als cliënt onderling geen afspraken kunnen maken die in strijd zijn met de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).

In deze folder vindt u informatie over uw rechten en plichten, als cliënt van ZEP XL.

#### **1 Rechten**

##### **1.1 Recht op informatie**

Als cliënt heeft u recht op informatie in begrijpelijke taal over:

- De WMO/ WLZ beschikking en uw zorg-leefplan;
- De begeleiding;
- De gevolgen en risico's van die begeleiding;
- Eventuele alternatieve vormen van begeleiding.

Als u hierom vraagt, geeft uw zorgverlener u schriftelijke informatie. Dat is verplicht.

U kunt uw rechten en plichten en het ontvangen van de zorg zoals in de WMO is beschreven nog eens rustig nalezen. Immers, alleen met voldoende informatie kunt u goed meedenken en meebeslissen over uw begeleiding. De informatie moet dan ook in begrijpelijke taal over uw begeleiding en over, mogelijke alternatieven vertellen. De WMO schrijft dit voor. U beslist samen met de hulpverlener wat er gaat gebeuren

Heel soms kan de zorgverlener besluiten om u bepaalde informatie niet te geven. Dat mag alleen als hij of zij denkt dat die informatie schadelijk voor u kan zijn. Dit mag hij of zij alleen doen in overleg met een andere zorgverlener en de zorgverlener moet dan ook goed uitleggen waarom het niet kan.

### **1.2 Het recht om geen informatie te willen**

Als u zelf zegt bepaalde informatie niet te willen, dan krijgt u die niet, tenzij dit ernstig nadeel voor uzelf of anderen oplevert. In dat geval zal de zorgverlener die informatie toch moeten meedelen.

### **1.3 Recht op toestemming**

Voor iedere vorm van begeleiding/ondersteuning vanuit ZEP XL is uw toestemming nodig. U beslist of u wel of niet begeleid wordt, niet de zorgverlener. U heeft het recht begeleiding te weigeren en ook kunt u gegeven toestemming intrekken. Dit wordt dan wel met de WMO-consulent van de Gemeente besproken.

### **1.4 Het recht van de hulpverlener om te weigeren**

Voor diverse beroepen in de gezondheidszorg gelden professionele normen. De zorgverlener heeft het recht om bij een onredelijk verzoek van u hier niet op in te gaan.

De zorgverlener laat zich bij het nemen van zijn beslissingen leiden door zijn eigen deskundigheid en mag bijvoorbeeld weigeren om in te gaan op uw verzoek, als dat verzoek een andere deskundigheid vereist dan die waarover de hulpverlener beschikt.

### **1.5 Het recht op inzage in het dossier**

De zorgverlener is verplicht om een dossier bij te houden. Hierin staan alle gegevens over uw begeleiding, uw gezondheid en uw situatie, voor zover deze noodzakelijk zijn voor een goede zorgverlening. Omdat het dossier over u gaat, mag u het natuurlijk altijd inkijken. Met uitzondering van de eventuele gegevens die niet over uzelf gaan. Als u heeft gevraagd uw dossier te mogen inzien moet u daar zo snel mogelijk gelegenheid voor krijgen. Ook heeft u recht op kopieën van uw dossier.

### **Bewaren**

Dossiers moeten minimaal vijftien jaar bewaard blijven, of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van goed hulpverleners voortvloeit. Op uw verzoek moet de zorgverlener een dossier binnen drie maanden vernietigen, tenzij dit in strijd is met de wet of nadeel voor een ander dan u kan opleveren. In het belang van anderen zal een goed zorgverlener in zulke gevallen uw verzoek om vernietiging niet inwilligen. De reden om niet over te gaan tot vernietiging zal dan ook aan u meegedeeld worden.

### **1.6 Het recht op bescherming geheimhouding**

De zorgverlener moet uw geheimhouding beschermen en bewaren. Alleen de zorgverlener en degenen die betrokken zijn bij de begeleiding mogen uw dossier inzien. Degenen die bij de begeleiding betrokken zijn mogen het alleen inzien voor zover noodzakelijk voor dat gedeelte van de begeleiding. Familieleden mogen uw dossier niet inzien.

Uitzonderingen:

- U heeft uitdrukkelijk toestemming gegeven. Deze toestemming kunt u ook weer intrekken;
- De zorgverlener is wettelijk verplicht om informatie te verstrekken, bijvoorbeeld aan justitie voor gerechtelijk onderzoek.

Het overlijden van een cliënt betekent niet dat diens geheimhouding niet meer beschermd hoeft te worden. Ook na overlijden hebben derden geen recht op inzage in het dossier, tenzij de zorgverlener zeker weet dat de cliënt daar geen bezwaar tegen gehad zou hebben.

Voor meer informatie over de verzameling van persoonsgegevens (AVG) zie de privacyverklaring op onze website: [www.zepxl.nl](http://www.zepxl.nl).

## 1.7 Niet tevreden?

ZEP XL, haar bestuur en begeleiders hebben kwaliteit van zorg, snelheid, toegankelijkheid, zorgvuldigheid en openheid hoog in het vaandel staan. Daar waar mensen werken, kunnen echter soms ook dingen fout gaan. Wij proberen het natuurlijk zoveel mogelijk te voorkomen, maar mocht u ervaren dat u niet op een correcte manier bent behandeld of bijvoorbeeld uw recht op privacy of informatie is geschonden, dan kunt u contact opnemen met onze klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris is een onafhankelijk persoon. Uw klacht kunt u per e-mail (klachtfunctionairs@zepxl.nl) of per reguliere post (Klachtencommissie ZEP XL, Oude Moerstraatsebaan 1, 4614 RN Bergen op Zoom) kenbaar maken. De klachtenfunctionaris zal contact met u opnemen om de klacht te bespreken en dient u van een advies. Daarna wordt de klacht met de bestuurder besproken.

Mocht de tussenkomst van de klachtenfunctionaris in uw ogen niet tot het gewenste resultaat leiden, dan kunt u zich met uw klacht wenden tot de onafhankelijke klachtenregeling van Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl) of via het klachtenformulier op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl).

## 1.8 Andere documenten van ZEP XL

ZEP XL kent naast dit document over rechten en plichten nog een aantal andere documenten die verband houden met de bovengenoemde onderwerpen over uw rechten en privacy:

- Klachtenregeling
- Privacyregeling
- Gedragscode voor personeel
- Huisregels voor cliënten

U kunt deze documenten opvragen bij het secretariaat (telefoon 0164- 85 57 84) of bij de klachtenfunctionaris, maar deze informatie zit ook in uw cliëntenmap.

## 2 Plichten

### 2.1 Uw plichten als cliënt

Op grond van de WMO heeft u ook een aantal plichten:

- Informeer uw zorgverlener goed en volledig over uw problemen. Met juiste en volledige informatie kan de zorgverlener sneller en beter een diagnose stellen en kan hij beter zorg verlenen.
- Het is uw plicht mee te werken aan de begeleiding en gemaakte afspraken na te komen.

## 3 Tevredenheidsonderzoek

Wij zijn ook erg benieuwd naar hoe u onze zorg ervaart . Dit cliënttevredenheidsonderzoek doen wij één keer per jaar. Een gedeelte van onze cliënten krijgt dan een vragenlijst opgestuurd.

Gegevens uit dit onderzoek gebruiken we om onze hulpverlening te verbeteren.

Uw oordeel en suggesties zijn altijd welkom!

## 4 Burgerservicenummer

Iedereen die in Nederland is ingeschreven bij een gemeente, heeft een BurgerServiceNummer (BSN). Hiermee moet u zich altijd kunnen legitimeren. Ook bij uw eerste bezoek aan ZEP XL moet u zich kunnen legitimeren met een geldig paspoort, een Nederlands rijbewijs, een identiteitskaart of vreemdelingendocument.