

Bijlage 1e. Rechten van de inwoner

Keuzevrijheid

De gemeenten van Holland Rijnland hechten aan keuzevrijheid voor hun inwoners. Deze keuzevrijheid dient door Opdrachtnemers te worden gegarandeerd in de uitvoering van de Opdracht.

Privacy en persoonsgegevens

Als de Opdrachtnemer beschikt over persoonsgegevens van inwoners en deze verwerkt of uitwisselt met de Opdrachtgever of een andere organisatie of persoon, dan is hij gehouden aan de regels die vallen onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De gegevensverwerking moet doelmatig zijn en passend beveiligd worden. Voor de inwoner moet het behoorlijk en transparant zijn hoe en waarom de persoonsgegevens verwerkt worden. Voor de uitwisseling van persoonsgegevens met de Opdrachtgever of een andere organisatie of persoon wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

In de Wmo is vastgelegd dat inwoners en mantelzorgers recht hebben op het gratis gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning. Inwoners kunnen een beroep doen op onafhankelijke cliëntondersteuning, wanneer zij hulp en advies nodig hebben bij het voorbereiden en voeren van een gesprek over hun hulpvraag. Opdrachtgever draagt zorg voor de beschikbaarheid van deze onafhankelijke cliëntondersteuning. Van Opdrachtnemers wordt verwacht dat hij inwoners wijst op de mogelijkheden en beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Klachten

Inwoners hebben het recht om te klagen over de bejegening door professionals van Opdrachtnemers en kosteloos een klacht in te dienen bij Opdrachtnemers. Klachten worden snel en kundig behandeld en worden gezien als een kans om van te leren. Om een klacht snel en kundig af te handelen zorgen Opdrachtnemers voor een helder en duidelijk proces omtrent de klachtenprocedure. Een klacht kan binnenkomen via een digitaal klachtenformulier, per mail, mondeling of telefonisch.

Bezwaren

Indien inwoners zich niet kunnen vinden in een besluit van Opdrachtgever, kunnen zij in bezwaar (en beroep) gaan tegen dit besluit. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het leveren van een inhoudelijk onderbouwing voor het verweer en voor het besluit op bezwaar. Van Opdrachtnemers wordt verwacht dat zij meedenken bij het komen voor een inhoudelijke onderbouwing voor het verweer en voor het besluit op bezwaar.

Cliëntenraad

Alle zorginstellingen met meer dan 10 personeelsleden moeten conform de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen een cliëntenraad instellen. Hierin kunnen cliënten meepraten over het beleid van de zorginstelling.