

Privacy en klachten



Zorgvuldigheid voorop

U krijgt hulp van één van de hulpverleners van Stichting Schuilplaats of het Diaconaal Maatschappelijk Werk (DMW). Om u goed van dienst te zijn, worden aan u soms zeer persoonlijke vragen gesteld over u en over uw leven. Er worden ook gegevens genoteerd en korte verslagen gemaakt om de gesprekken te kunnen blijven volgen. Omdat privacy voor ons zeer belangrijk is, willen we u uitleggen wat er met alle gegevens gebeurt.

Omgaan met gegevens

Het uitgangspunt is dat we uiterst zorgvuldig omgaan met uw persoonlijke gegevens. Het is van belang te weten dat de medewerkers van Stichting Schuilplaats en het DMW een beroepsgeheim hebben. De inhoud van de hulpverleningsgesprekken is en blijft alleen bekend bij de hulpverleners. Om de voortgang van de hulpverlening optimaal te houden kan het nodig zijn om overleg te plegen met een collega van Stichting Schuilplaats of het DMW. Dit is altijd in uw belang.

Als overleg nodig is met een persoon buiten Stichting Schuilplaats of het DMW (bijv. de huisarts of de wijkpredikant), doet de hulpverlener dit alleen na overleg met u. U verleent toestemming voor overleg door het ondertekenen van een machtiging op het hulpverleningsplan of door mondeling en/of schriftelijk akkoord te geven tijdens een hulpverleningstraject. Zonder uw toestemming wordt er geen informatie verstrekt aan derden.

Maatschappelijk werkers hebben het recht om een vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld te melden, ook als zij daarvoor geen toestemming hebben van hun cliënt. Het gaat hier om situaties waarin uw persoonlijke veiligheid of die van uw omgeving in het geding is.

Dossiervorming

Alle van u bekende gegevens en gespreksverslagen worden vastgelegd in een digitaal cliëntdossier. Dit is nodig om u zo goed mogelijk te helpen. U hebt het recht om het dossier op te vragen. Als u van mening bent dat er onjuistheden staan vermeld in het dossier, kunt u dit kenbaar maken aan de hulpverlener.

Alleen u en de hulpverleners hebben recht om uw dossier in te zien. De gegevens die digitaal verwerkt en opgeslagen worden zijn alleen toegankelijk door middel van een gebruikersnaam en wachtwoord van de hulpverlener.

Indien het noodzakelijk is, is het mogelijk dat een andere hulpverlener uw gegevens inziet. U kunt denken aan situaties waarin uw hulpverlener ziek is of de hulpverlening (tijdelijk) wordt overgenomen door een collega van Stichting Schuilplaats of het DMW. Daarnaast kan het nodig zijn om de gegevens in te zien tijdens (vakantie) verlof van uw hulpverlener.

Bewaartijd dossier

Uw gegevens worden door Stichting Schuilplaats en het DMW digitaal bewaard. Na de wettelijke bewaartermijn worden uw gegevens vernietigd ten behoeve van de privacybescherming.

Suggesties voor verbetering

De hulpverleners van Stichting Schuilplaats en het DMW doen hun best om een optimale kwaliteit te leveren in de hulpverlening. Toch kan het gebeuren dat u niet (geheel) tevreden bent. We hopen dat u ons daarover informeert, zodat we kunnen proberen iets aan uw ongenoegens te doen. We horen ook graag van u als u vindt dat zaken verbeterd kunnen worden.

U kunt uw ongenoegens en uw suggesties voor verbetering zowel mondeling als schriftelijk aangeven bij de desbetreffende hulpverlener van Stichting Schuilplaats of het DMW. Daarnaast is het mogelijk om het kenbaar te maken aan de teamleider hulpverlening of aan de directie van Stichting Schuilplaats. Op die manier weten we wat er bij u leeft en kunnen we samen met u naar een oplossing zoeken of de hulpverlening verbeteren.

Klachtenregeling

Als het niet lukt om tot een bevredigende oplossing te komen, dan kunt u gebruik maken van de formele klachtenregeling van Stichting Schuilplaats en het DMW. De klachtenregeling staat beschreven in het klachtenreglement.

Indien u gebruik wilt maken van de formele klachtenregeling, dan kunt u uw klacht mondeling of schriftelijk indienen bij de onafhankelijke interne klachtencommissie. De interne klachtencommissie behandelt uw klacht conform de afspraken, zoals deze in het klachtenreglement staan beschreven. Het adres van de interne klachtencommissie staat vermeldt onderaan deze brochure.

Inzage privacy- en klachtenreglement

De regelingen betreffende de privacy en klachten staan beschreven in het privacyreglement en in het klachtenreglement van Stichting Schuilplaats en het DMW. U kunt beide reglementen te allen tijde inzien op ons kantoor op één van de hulpverleningslocaties. U kunt de reglementen ook vinden op de website van Stichting Schuilplaats.

Meer informatie?


Wilt u nog meer informatie over uw privacy of over de behandeling van klachten, neem dan contact op met een hulpverlener van Stichting Schuilplaats of het DMW.

Adresgegevens:

Stichting Schuilplaats

Postbus 7

3900 AA Veenendaal

 0318 - 526123


 info@stichtingschuilplaats.nl

Secretaris Interne Klachtencommissie

Dhr. P. van Wijngaarden

Spindermolen 20

3371 RN Hardinxveld-Giessendam

 0184 - 615953

 Peter.v.Wijngaarden@hetnet.nl