

Privacy, klachten, cliëntvertrouwenspersoon

■ Privacy

MEE Zuid-Holland Noord, Buddy Network en VTV werken nauw samen onder de overkoepelende vlag van Xtra. We behandelen uw gegevens volgens de richtlijnen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De wijze waarop dat gebeurt, is door Xtra uitgewerkt in een privacyreglement, dat ook voor MEE Zuid-Holland Buddy Network en VTV geldt.

Vertrouwelijk en zorgvuldig

Om u goed van dienst te kunnen zijn, registreren onze medewerkers gegevens over u en de geboden dienstverlening.

Tijdens de dienstverlening van MEE Zuid-Holland Noord komen vaak persoonlijke onderwerpen aan de orde. Gegevens waarvan u niet wilt, dat iedereen die te weten komt. De gegevens worden daarom heel zorgvuldig bewaard in een speciaal daartoe ingericht registratiesysteem. Indien u dat wenst kunt u een afschrift van uw gegevens ontvangen. De medewerkers hebben een verplichting tot geheimhouding van de gegevens die u met hen deelt. Het verstrekken van uw gegevens aan derden gebeurt alleen als u daar toestemming voor geeft of wanneer daar een andere wettelijke grondslag voor is. Soms is het wenselijk dat gegevens of rapportages door ons bij andere instanties worden opgevraagd. We hebben dan een machtiging van u nodig.

Binnen het VTV en Buddy Network worden vanwege de aard van de dienstverlening meestal minder gegevens over u verwerkt dan binnen MEE Zuid-Holland Noord, maar ook daar wordt gewerkt met een speciaal daartoe ingericht registratiesysteem en zijn vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid het uitgangspunt.

Na beëindiging van de dienstverlening worden uw persoonsgegevens niet langer bewaard, dan voor het doel noodzakelijk is.

Voor kortdurende dienstverlenende activiteiten hanteren we in principe een bewaartermijn van 2 jaar. Voor de dienstverlening die gefinancierd wordt op basis van de Wmo en de Wlz geldt een wettelijke bewaartermijn van 15 jaar.

Wilt u meer weten over de wijze waarop we met uw gegevens omgaan?

Kijkt u dan even op onze websites. Zowel op de website van MEE Zuid-Holland Noord (www.meezhn.nl/privacy) als die van Buddy Network (<https://www.buddynetwerk.nl/privacy-statement/>) en VTV (<https://www.wijzijnvtv.nl/privacybeleid/>) kunt u onze privacyverklaring vinden met daarin een link naar het privacyreglement van Xtra. U kunt het privacyreglement ook opvragen via uw contactpersoon bij MEE Zuid-Holland Noord, Buddy Network of VTV of via info@meezhn.nl.

■ Klachten

Op het gebied van klachten wordt het Xtra-beleid gehanteerd. Ondanks alle inspanningen en goede bedoelingen van medewerkers kunnen fouten worden gemaakt of bent u niet tevreden over de geboden dienstverlening. Hieronder wordt aangegeven wat u kunt doen als u niet tevreden bent.

Gesprekken

In veel gevallen is het probleem in een persoonlijk gesprek op te lossen. Wij stellen het daarom op prijs als u uw onvrede bespreekt met de medewerker. Komt u er met de medewerker niet uit, dan kunt u zich richten tot de leidinggevende. Bent u na dit gesprek nog niet tevreden dan kunt u in gesprek gaan met de directie van MEE. Blijft u ontevreden dan kunt u uw klacht indienen bij de Xtra klachtencommissie. Lees hiervoor de regeling www.meezhn.nl/over-mee/klachten-en-suggesties

Xtra klachtencommissie

Klachtencommissie Xtra
t.a.v. Ambtelijk secretaris
Postbus 43197
2504 AD Den Haag
Of mailen aan: klachtencommissie@xtra.nl

■ Cliëntvertrouwens-persoon

In de gesprekken over uw klacht kunt u zich altijd laten bijstaan door een cliëntvertrouwenspersoon. Deze werkt onafhankelijk van MEE Zuid-Holland Noord, VTV en Xtra. Hij of zij biedt u een luisterend oor en ondersteunt u bij het werken aan een oplossing. Wat u vertelt blijft vertrouwelijk. Meer informatie hierover vindt u op www.meezhn.nl/over-mee/vertrouwenspersoon

Cliëntvertrouwenpersoon

Ank van Duinen
Telefoon 06 33687282
Mail a.vanduinen@hetlsr.nl
www.hetlsr.nl

Uiteraard hopen wij dat u tevreden bent over onze dienstverlening en de inzet van medewerkers. Mocht u suggesties hebben waardoor wij u en andere cliënten nog beter van dienst kunnen zijn, geeft u deze dan door aan een van onze medewerkers.