

INFORMATIE VOOR CLIËNTEN EN DEELNEMERS

PRIVACY-BELEID, TOESTEMMING EN
KLACHTEN

20 oktober 2020



Stichting Welzijn Westerwolde hecht veel waarde aan de bescherming van uw persoonsgegevens. Hieronder willen we duidelijke en transparante informatie geven hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens en het vragen van uw toestemming voor het verwerken van uw gegevens.

Privacy

Als u klant/deelnemer wordt bij Welzijn Westerwolde leggen wij een aantal gegevens van u vast. U kunt ervan op aan dat wij zorgvuldig met deze gegevens omgaan. Uw privacy is gewaarborgd. Wij noteren alleen de gegevens die wij nodig hebben voor onze dienstverlening. Alle afspraken over het vastleggen en verwerken van gegevens van onze klanten zijn opgenomen in ons privacy-beleid. U kunt dit beleid vinden op onze website of dit telefonisch of via e-mail bij ons opvragen.

Wat zijn persoonsgegevens?

Dit zijn alle gegevens die kunnen worden herleid naar een natuurlijk persoon en dat bent u. Bij persoonsgegeven kunt u denken aan: uw naam, adres, geboortedatum, telefoonnummer, e-mailadres, enz. Dit soort gegevens verkrijgen wij van u als u bijvoorbeeld een formulier invult, een brief of e-mail stuurt of wanneer u met ons belt. Als u onze website bezoekt, dan verstrekt u ons in sommige gevallen ook persoonsgegeven, bijvoorbeeld in de vorm van een IP-adres.

Wanneer uw persoonsgegevens door uzelf of door een derde met ons worden gedeeld verwerken wij deze. Verwerken is hierbij een ruim begrip en betekent onder meer: verzamelen, opslaan, raadplegen, verwijderen, gebruiken en verstrekken van gegevens aan de derden.

Bijzondere persoonsgegevens

Bijzondere persoonsgegevens zijn gevoelige gegevens; de verwerking ervan kan iemands privacy ernstig beïnvloeden. Bijzondere persoonsgegevens zijn: godsdienst, levensovertuiging, ras, politieke voorkeur, gezondheid, seksuele leven, lidmaatschap van een vakbond, strafrechtelijk verleden, burgerservicenummer (BSN), genetische gegevens en biometrische gegevens. Het verwerken van deze gegevens zijn extra beschermd voor de wet. Wij mogen bijzondere persoonsgegevens alleen, met uw toestemming, verwerken als dit volgens de wettelijke bepalingen mag.

Uw toestemming

Wij hebben uw toestemming nodig om uw gegevens te mogen verwerken. Deze toestemming vragen wij schriftelijk. Als het voor onze dienstverlening aan u van belang is kan het nodig zijn dat wij contact hebben met andere instanties. In dat geval zullen wij u hier schriftelijk toestemming voor vragen. In zeer bijzondere gevallen is het niet nodig u eerst om toestemming te vragen. Soms lukt het niet om meteen uw schriftelijke toestemming te krijgen, bijvoorbeeld omdat we contact hebben via de e-mail of telefonisch. We zullen dan expliciet uw mondelinge toestemming vragen en dit ook vastleggen in ons registratiesysteem.

Beeldmateriaal op onze (social) media

Doel voor het plaatsen van foto's en filmpjes door Welzijn Westerwolde is altijd om het publiek te informeren. Op deze wijze wordt bijvoorbeeld een evenement of activiteit onder de aandacht gebracht. Als een organisatie foto's of video's op (social) media wil plaatsen geldt de privacywet. Dit betekent dat uw toestemming nodig is als u (herkenbaar) op de foto's of filmpjes staat die Welzijn Westerwolde wil publiceren.

Inzage en correcties

Als u wilt kunt u uw gegevens inzien of om een kopie ervan vragen. Ziet u dat er iets niet goed in uw gegevens staat? Vraag ons dan om de gegevens te verbeteren. U hebt ook het recht om ons te vragen uw gegevens te vernietigen.

Digitale verwerking

Uw gegevens met betrekking tot naam, adres en woonplaats worden in een digitaal systeem vastgelegd en zijn voor al onze medewerkers toegankelijk. Op deze manier heeft iedereen dezelfde gegevens van u. Op het moment dat u bijvoorbeeld een adreswijziging doorgeeft, hoeft u dit dus maar op één plaats te melden.

Misschien komt u na een tijdje met een nieuwe vraag bij ons. Dan hoeft u niet opnieuw al uw gegevens door te geven. De medewerker zal wel altijd nagaan of uw gegevens in het systeem nog kloppen.

Inzage medewerkers

Alle medewerkers die actief zijn in de dienst- en hulpverlening van Welzijn Westerwolde kunnen zien van welke diensten u gebruik maakt of gebruik gemaakt hebt. Dit is om ervoor te zorgen dat de medewerkers beter kunnen samenwerken om u de juiste hulp te geven. De medewerker ziet alleen welke dienstverlening er plaatsvindt en niet wat u besproken hebt met zijn collega. Inhoudelijk mag een medewerker alleen in uw dossier kijken wanneer u hem daar toestemming voor geeft. De medewerker zal u dit alleen vragen wanneer hij denkt dat dit beter is voor de kwaliteit van de dienstverlening.

Samenwerking met andere organisaties

Om u goed van dienst te kunnen zijn, werkt Welzijn Westerwolde samen met andere organisaties en instellingen. Voor deze samenwerking kan het soms nodig zijn dat wij uw gegevens ook aan een andere organisatie verstrekken. Wij bespreken dit echter eerst met u en vragen hiervoor uw toestemming.

Meldcode Kindermishandeling

Welzijn Westerwolde hanteert een meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld. Deze meldcode is een stappenplan voor onze medewerkers als zij kindermishandeling of huiselijk geweld vermoeden. Het stappenplan schrijft de medewerkers uitdrukkelijk voor om de signalen eerst met u te bespreken voordat er mogelijk volgende stappen worden gezet. Alleen in zeer uitzonderlijke gevallen, als er grote veiligheidsrisico's zijn, kan een melding kindermishandeling of huiselijk geweld worden gedaan zonder overleg met u.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Wij houden ons bij het vastleggen en verwerken van uw gegevens aan de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Algemene informatie over uw privacy kunt u vinden op de website van Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Meer informatie

Heeft u vragen over de manier waarop wij met uw gegevens omgaan, of wilt u uw recht op inzage gebruiken of iets verbeteren, dan kunt u zich wenden tot de medewerker met wie u contact hebt gehad.

Klachten

Onze medewerkers doen hun best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent. Dat kan gaan over de manier waarop u benaderd of behandeld bent, maar ook over het gebouw, de bereikbaarheid of een onveilige situatie. Is dit het geval, dan hopen we dat u het ons laat weten. Wij beschouwen uw klacht als een advies om verbeteringen aan te brengen in onze dienstverlening.

Hoe dient u een klacht in?

Heef u een klacht? De eerste stap is dan u uw klacht te bespreken met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, of met diens leidinggevende. Dit biedt vaak de snelste en eenvoudigste oplossing. De betreffende medewerker of leidinggevende zal allereerst voorstellen een gesprek met u te voeren, om te proberen samen tot een oplossing te komen. Desgewenst kunt u zich, in tweede instantie, voor bemiddeling wenden tot de directeur/bestuurder van Welzijn Westerwolde.

De klachtencommissie

Mocht u hier niet voor voelen, of komt u er met de medewerker of leidinggevende niet uit, dan adviseren wij u uw klacht schriftelijk in te dienen. U kunt uw klacht sturen naar:

Stichting Welzijn Westerwolde

T.a.v. de Klachtencommissie

Dr. Bekenkampstraat 37

9561 RD Ter Apel

Deze onafhankelijke klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en deskundigen op het gebied van cliëntenbelangen. Zij hebben kennis van de diensten die onze organisatie biedt. Niemand van de leden is werkzaam bij onze organisatie. De klachtencommissie zal via hoor en wederhoor een uitspraak doen over uw klacht. Hiervoor zal zij u verzoeken mondeling of schriftelijk inlichtingen te geven. Vindt de commissie uw klacht terecht? Dan zal zij aanbevelingen doen te verbetering van de dienstverlening van Welzijn Westerwolde.

De klachtencommissie legt haar uitspraak, plus bijbehorende argumenten, binnen twee maanden schriftelijk vast. Alle betrokkenen worden op de hoogte gebracht van de uitspraak. De directeur/bestuurder van Welzijn Westerwolde besluit vervolgens over eventueel te nemen maatregelen. Elke klacht die binnenkomt wordt geregistreerd en onderzocht. Daarbij wordt uw privacy uiteraard gerespecteerd. Binnen één week nadat wij uw klacht ontvangen hebben, sturen wij u een bevestiging. Hierin geven wij meteen het verloop van de klachtenprocedure aan.

Het klachtenreglement

Ons Klachtenreglement voor klanten beschrijft de manier waarop u een klacht kunt indienen bij de klachtencommissie en hoe de behandeling van de klacht plaatsvindt. Dit reglement geldt voor alle diensten en locaties van Welzijn Westerwolde. U vindt het reglement op de website, maar u kunt dit ook bij ons opvragen per telefoon of e-mail.

Contactgegevens

Stichting Welzijn Westerwolde:

Dr. Bekenkampstraat 37

9561 RD Ter Apel

info@welzijnwesterwolde.nl _

Telefoon 0599-582460

Bijlage privacy-beleid: Toestemmingsverklaring cliënten

Hierbij geeft ondergetekende toestemming aan Stichting Welzijn Westerwolde om persoonsgegevens ten behoeve van de dienstverlening te verwerken. Ondergetekende verklaart bekend te zijn met het privacy-beleid van Stichting Welzijn Westerwolde. Ondergetekende is gerechtigd deze toestemming te allen tijde schriftelijk in te trekken.

-Achternaam:

-Voornaam of namen:

-Adres en huisnummer:

-Postcode en Woonplaats:

-Geboortedatum:

-Telefoonnummer vast/mobiel: /

-E-mailadres:

Voor akkoord,

.....
(Handtekening)

Plaats.....

Datum/...../.....

Bijlage 2: Toestemmingsverklaring informatie- en gegevensuitwisseling met derden

Hierbij geeft ondergetekende toestemming aan Stichting Welzijn Westerwolde, in de persoon van (naam/functie)...../..... om ten behoeve van de dienstverlening informatie en gegevens uit te wisselen met derden. Ondergetekende verklaart bekend te zijn met het privacy-beleid van Stichting Welzijn Westerwolde. Ondergetekende is gerechtigd deze toestemming te allen tijde schriftelijk in te trekken.

-Achternaam:

-Voornaam of namen:

-Adres en huisnummer:

-Postcode en Woonplaats:

-Geboortedatum:

-Telefoonnummer vast/mobiel: /

-E-mailadres:

Deze toestemming voor de uitwisseling van informatie en gegevens wordt verleend voor:

- alle relevante personen en organisaties
- specifieke personen of organisaties, te weten:

Naam (organisatie).....

.....

Naam (organisatie).....

.....

Naam (organisatie).....

.....

Voor akkoord,

.....

(Handtekening)

Plaats.....

Datum/...../.....