

Informatie
over Privacy en
Klachtenregeling

Uw rechten, onze plichten
Informatie over Privacy en Klachtenregeling

www.andesborgerodoorn.nl
info@andesborgerodoorn.nl

Andes
De Baander 2
9531 MC Borger
t (0591) 585 554

Uw rechten,
onze plichten



andes

Onderdeel van Tintengroep



andes

Uw rechten, onze plichten

Als u klant bent van onze organisatie, dan hebt u een aantal rechten en hebben wij een aantal plichten. Zo hebt u het recht om een klacht in te dienen als u het ergens niet mee eens bent. Het is ook onze plicht om zorgvuldig om te gaan met de gegevens die u ons verstrekt. In deze brochure vindt u alles over deze rechten en plichten, zodat u precies weet waar u aan toe bent.

Privacy

Wanneer u zich inschrijft bij Andes 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 een privacyreglement en een privacy-

statement. Deze regelingen kunt u vinden op onze website en liggen ter inzage bij de balie van Andes.

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 altijd nagaan of uw gegevens in het systeem nog kloppen.

Inzage medewerkers

Alle medewerkers die actief zijn in de dienst- en hulpverlening van Andes kunnen zien van welke diensten van Andes 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 Andes intensief 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.

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 het Autoriteit Persoonsgegevens www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Meer informatie

Hebt 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.

Signalering bij jeugdigen

Andes is aangesloten bij de Drentse Verwijsindex. Dit betekent dat we een kind of een jongere tot 23 jaar op kunnen nemen in de verwijsindex als wij menen dat hij of zij grote

risico's loopt door bijvoorbeeld verslaving of schoolverzuim. Ook hiervoor geldt dat wij naar u toe komen om onze zorgen te bespreken, voordat we een kind of een jongere in de verwijfsindex opnemen. De bedoeling van de verwijfsindex is dat alle organisaties die bij de jongere en zijn gezin betrokken zijn, goed met elkaar samenwerken. Op die manier proberen we te voorkomen dat u uw verhaal bij verschillende instanties steeds moet herhalen. Meer informatie over de verwijfsindex kunt u vinden op de website www.drentseverwijsindex.nl.

Meldcode Kindermishandeling

Andes 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.

Politie en gemeente

Andes werkt samen met de politie en de gemeente om ernstige overlast door jeugdgroepen te bestrijden. Dat doen we omdat we ons medeverantwoordelijk voelen voor een veilige en leefbare buurt of wijk. Ook voor deze samenwerking geldt dat we jongeren en hun ouders zo snel mogelijk betrekken bij onze zorgen en de aanpak daarvan.

Tevredenheidsonderzoek

Bij Andes vinden we het belangrijk om te weten wat u van onze dienstverlening vindt. Wij vinden het natuurlijk leuk om te horen als u tevreden bent, maar ook als u opmerkingen heeft willen we die graag weten. Zo kunnen wij onze dienstverlening verbeteren en aanpassen aan uw wensen. Daarom houden wij regelmatig een tevredenheidsonderzoek. Dit gebeurt via een vragenlijst die u via de mail ontvangt wanneer de dienstverlening is beëindigd. Daarnaast vindt er af en toe een telefonisch onderzoek plaats.

Via de mail

Het versturen van de mail gebeurt automatisch via ons registratiesysteem en het verwerken van deze gegevens gebeurt anoniem. We kunnen dus niet terugzoeken welke antwoorden u precies heeft gegeven.

Via de telefoon

Bij het telefonisch onderzoek krijgt de interviewer alleen uw naam, telefoonnummer en de soort dienst waar u gebruik van heeft gemaakt (bijvoorbeeld dat u heeft deelgenomen aan een activiteit of een hulpverleningstraject). Zo kan de interviewer u vragen stellen die van toepassing zijn op uw soort dienst. De interviewer heeft geen inzage in het registratiesysteem waarin uw gegevens genoteerd staan. Na het onderzoek worden de gebruikte gegevens vernietigd. We hopen natuurlijk dat u ons wilt helpen met het onderzoek door de vragen te beantwoorden als u gebeld wordt. Wanneer u dit niet wilt, is dit natuurlijk ook goed. U kunt dit aangeven wanneer u gebeld wordt door de interviewer.

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?

Hebt 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 van Andes.

De klachtencommissie

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

Andes
T.a.v. de Klachtencommissie
Postbus 50
9460 AB Gieten

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 ter verbetering van de dienstverlening van Andes.

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 van Andes 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 van Andes. Het ligt voor een ieder ter inzage bij de balie van Andes. U kunt het reglement ook raadplegen op de website, of opvragen bij het hoofdkantoor van Tintengroep, via telefoon (088) 030 51 00 of via e-mail info@tintengroep.nl.

