



WAT JE MOET WETEN OVER PRIVACY, DOSSIervoERING & KLACHTEN

cliëntinformatie



omdat hulp helpt...







PRIVACY & DOSSIERVERVOERING

XONAR vindt het belangrijk dat er uiterst zorgvuldig omgegaan wordt met persoonlijke gegevens. Daarom is de bescherming van persoonsgegevens geregeld in een privacyregeling en in een dossierregeling. Deze kun je opvragen via je contactpersoon of hulpverlener. In deze regelingen staat precies hoe XONAR met jouw persoonlijke en vertrouwelijke gegevens omgaat. Hier wordt kort de inhoud van deze regelingen weergegeven.

WAT zit in een dossier?

WELKE rechten heb ik?

WIE mag een dossier lezen?

WAAR mag je een kopie van vragen?

HOE kun je gegevens (laten) corrigeren?

HOE LANG wordt een dossier bewaard?

*AAN WIE wordt informatie over mij
verstrek of opgevraagd?*



*PRIVACY
& DOSSIervoERING*

WAT zit in een dossier?

Het dossier is een digitaal, elektronisch cliënten dossier.

- Persoonlijke gegevens, zoals naam en adres, etc.
- De hulpvragen die jij bij het Toegangsteam van de gemeente, het Centrum voor Jeugd en Gezin of Bureau Jeugdzorg stelde en een besluit over de in te zetten hulpverlening.
- Jouw hulpvragen en de afspraken die gemaakt werden om hier een antwoord op te vinden. Dit noemen wij een hulpverleningsplan.
- Bij Vrouwenopvang en hulpverlening spreekt men van een 'doel en actieplan'.
- In het dossier van alleenstaande minderjarige vreemdeling (AMV) en bij pleegouders spreken we van een begeleidingsplan.
- Bij Vrouwenopvang en hulpverlening zit naast het intakeverslag ook de krachtinventarisatie in het dossier.
- Verslagen waarin beschreven staat welke hulp is verleend en wat de resultaten daarvan zijn. We noemen dit evaluatie- of eindverslagen of onderzoeksverslagen.
- Informatie van anderen, bijvoorbeeld medische gegevens of schoolgegevens.

WELKE rechten heb ik.

Elke cliënt heeft het recht:

- om het dossier in te zien;
- om kopieën van gegevens uit zijn dossier te krijgen;
- om onjuiste gegevens te (laten) corrigeren;
- om zijn/haar mening te geven en invloed uit te oefenen op het hulpverleningsproces.



WIE mag een dossier lezen?

De jongere zelf, de ouder(s) of wettelijke vertegenwoordiger(s), zonder toestemming van de jongere als de jongere nog geen 16 jaar is en met toestemming van de jongere als die 16 jaar of ouder is, en de (gezins-)voogd.

Wanneer je gebruik wilt maken van jouw recht op inzage kun je daarvoor een afspraak maken met je contactpersoon/hulpverlener. Soms zijn er redenen waarom geen (volledige) inzage wordt verleend, maar dan zal de contactpersoon/hulpverlener je dat laten weten. Redenen hiervoor zijn bijvoorbeeld dossierstukken die onder geheimhoudingsplicht erin zitten of stukken waarin informatie over anderen staat. De privacy van deze anderen, bijvoorbeeld broertjes, zusjes of ouders, moet namelijk ook beschermd worden.

Naast de jongere zelf mogen ook de bij de hulpverlening betrokken medewerkers het dossier inzien, maar alleen indien dit noodzakelijk is voor de hulpverlening.

WAAR mag je een kopie van vragen?

In principe van elk stuk dat in het dossier is opgeslagen en door XONAR gemaakt is. Maar wanneer je geen toestemming krijgt om bepaalde stukken uit het dossier te lezen, ontvang je natuurlijk ook geen kopie.

HOE kun je gegevens (laten) corrigeren?

Als je vindt dat de gegevens in het dossier niet juist zijn, kun je vragen om een correctie. Let op: je kunt alleen gegevens (laten) corrigeren als het gaat om gegevens die feitelijk niet kloppen, zoals een verkeerde geboortedatum, onjuiste gegevens over de school of over het verloop van eerdere hulpverlening, enzovoort. Ben je het niet eens met de mening van bijvoorbeeld een hulpverlener in het dossier, dan kun je deze gegevens niet laten corrigeren. Wel zal in dat geval jouw standpunt toegevoegd worden aan het dossier.

HOE LANG wordt een dossier bewaard?

Vijftien jaar na afloop van de hulpverlening. Wil je dat de gegevens eerder vernietigd worden of wil je je dossier na afloop van de hulp hebben, dan kun je dat schriftelijk aanvragen. In sommige gevallen kan XONAR niet voldoen aan dat verzoek, maar dan zal de contactpersoon/hulpverlener je dat laten weten.

Dossiers van AMV's (alleenstaande minderjarige vreemdelingen) blijven in het bezit van XONAR zolang de jongere bij ons verblijft. Bij vertrek of doorstroom gaat het dossier naar de voogd van Nidos. Deze heeft de juridische verplichting om de juridische en pedagogische verslaglegging in een dossier voor de termijn van 15 jaar te bewaren. Bij Vrouwenopvang en hulpverlening worden dossiers 10 jaar bewaard.

AAN WIE wordt informatie over mij verstrekt of opgevraagd?

XONAR is voor het opvragen of doorsturen van persoonlijke gegevens verplicht toestemming te vragen aan ouders/wettelijke vertegenwoordigers, de voogdijorganisatie en/of jongeren vanaf twaalf jaar. In sommige gevallen zijn er redenen waarom XONAR ook zonder de toestemming informatie kan opvragen of verstrekken aan derden, maar dan zal de contactpersoon/hulpverlener je dat laten weten.

XONAR mag zonder toestemming verslagen opsturen naar Bureau Jeugdzorg, William Schrikker of Nidos. Ook is XONAR wettelijk verplicht bepaalde gegevens te verzamelen en door te geven aan de overheid. Deze gegevens zijn echter anoniem gemaakt, zodat je niet meer kan zien over wie het gaat.







WAT TE DOEN ALS JE NIET TEVREDEN BENT?

XONAR wil graag dat haar cliënten tevreden zijn over de hulp die ze ontvangen. Wij staan daarom open voor commentaar en klachten. Wij willen daarvan leren en onze zorg verbeteren.

Als je niet tevreden bent over een gedraging van XONAR of een medewerker van XONAR, dan horen wij dat graag en kun je een klacht indienen. Zo kan het zijn dat je je niet prettig voelt omdat je bijvoorbeeld onprettig benaderd wordt, omdat je privacy niet gerespecteerd wordt, omdat je gepest of gediscrimineerd wordt of omdat je je (seksueel) geïntimideerd voelt.

BIJ WIE kun je klagen?

HOE kun je klagen?

En DAN?



WAT TE DOEN ALS JE NIET TEVREDEN BENT?

Bij WIE kun je klagen?

De beste manier om een probleem op te lossen is om erover te praten. Door erover te praten met degene over wie het gaat en met je contactpersoon/hulpverlener, kan iedereen ervan leren. Kom je er samen niet uit, dan kun je ondersteuning vragen van iemand waar je vertrouwen in hebt. Ook kun je contact opnemen met een onafhankelijke vertrouwenspersoon voor cliënten via het telefoonnummer 046 - 400 88 47 van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg in Sittard.

Als deze gesprekken niet helpen, kun je een klacht indienen. XONAR heeft hiervoor een klachtenregeling gemaakt en een klachtencommissie benoemd. De klachtenregeling kun je opvragen via je contactpersoon of hulpverlener. Hier wordt kort uitgelegd hoe we in de praktijk met klachten omgaan.

HOE kun je klagen?

Je kunt je klacht mondeling of schriftelijk indienen. Je kunt je hierbij laten helpen door iemand waar je vertrouwen in hebt. Indien nodig kan er ook een tolk worden ingeschakeld. Het adres van de klachtencommissie is:

Klachtencommissie cliënten van XONAR

t.a.v. mevrouw R. Piercy
Postbus 821
6200 AV Maastricht
telefoon: 06 - 204 54 204
email: kccliënten@home.nl



Als je je klacht mondeling indient, wordt deze door de klachtencommissie op papier gezet. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Je kunt een klacht op elk moment intrekken.

De klachtencommissie is onafhankelijk, wat wil zeggen dat de leden niet bij XONAR werkzaam zijn. Ook pleegouders kunnen bij deze klachtencommissie een klacht indienen.

De klachtencommissie heeft een geheimhoudingsplicht: wat de leden tijdens hun werk te weten komen, mogen ze niet verder vertellen.

En DAN?

Je krijgt binnen 10 werkdagen bericht van de klachtencommissie of de klacht in behandeling wordt genomen. Zo ja, dan krijg je binnen 2 weken een uitnodiging om je klacht mondeling toe te lichten. Je mag, als je dat prettig vindt, iemand meenemen naar dit gesprek. Bij dit gesprek kan ook degene aanwezig zijn over wie je klaagt.

De klachtencommissie streeft ernaar om je uiterlijk binnen 10 weken te laten weten wat ze van jouw klacht vindt en of eventueel actie wordt ondernomen naar aanleiding van jouw klacht.

Ben je het niet eens met de uitspraak van de klachtencommissie, dan heb je in principe nog twee mogelijkheden.

Je kunt naar de rechter stappen of je kunt met jouw klacht terecht bij de Nationale Ombudsman. Wij raden je aan om eerst telefonisch contact op te nemen met de Nationale Ombudsman via het gratis telefoonnummer 0800 - 33 55 555.

WIJ ZIJN PAS TEVREDEN ALS JIJ HET BENT!



Meer weten?

Wil je meer weten of heb je nog vragen dan kun je uitleg krijgen bij je contactpersoon of een andere hulpverlener. Wanneer deze je niet zelf kan helpen, dan zal hij/zij je doorverwijzen naar iemand die wel antwoord kan geven.

Versie januari 2016



Randwycksingel 35
6229 EG Maastricht

t. 043 604 55 55
f. 043 604 55 66

e. info@xonar.nl
i. www.xonar.nl