

Informatie
over Privacy en
Klachtenregeling

**Uw rechten,
onze plichten**



nie naober

Uw rechten, onze plichten

Als u klant bent van onze organisatie, dan heeft u een aantal rechten en hebben wij een aantal plichten. Zo heeft u het recht op informatie over wat wij met uw persoonsgegevens doen. Het is 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 Neie Naober leggen wij een aantal gegevens van u vast. U kunt ervan op aan dat wij zorgvuldig met deze gegevens omgaan. Wij noteren alleen de gegevens die wij nodig hebben voor onze dienstverlening en houden ons aan de regels van de Algemene

Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit is een Europese verordening waarin de bescherming van persoonsgegevens centraal staat.

Alle afspraken over het vastleggen en verwerken van gegevens van onze klanten en de bijbehorende rechten

zijn opgenomen in een privacy statement en privacy reglement. Het privacy statement kunt u vinden op onze website. Het privacy reglement kunt u opvragen bij een van onze medewerkers.

Inzage en correctie

Als u wilt kunt u om een kopie vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Ziet u dat er verouderde informatie tussen uw gegevens staat? Vraag ons dan om de gegevens te wijzigen of aan te vullen.

Bezwaar, beperking van de verwerking en vergetelheid

Het kan dat u het niet eens bent met de wijze waarop we uw persoonsgegevens verwerken. U kunt dan bezwaar maken. U kunt eventueel aanvullend het recht op beperking van de verwerking aanspreken. Ook kunt u het recht hebben om vergeten te worden, als er geen reden is om uw persoonsgegevens langer te bewaren. Meer informatie over deze rechten kunt u opvragen via uw contactpersoon bij Neie Naober.

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.

Beeld en geluid

Foto's, video's en ander beeld- en geluidsmateriaal tijdens activiteiten of op onze locatie waarop u te zien of te horen bent, worden alleen met uw toestemming gemaakt en gebruikt.

Inzage medewerkers

Alle medewerkers die actief zijn in de dienstverlening van Neie Naober 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 ondersteuning te geven. De medewerker ziet alleen welke dienstverlening er plaatsvindt en niet wat u besproken heeft met zijn collega. Inhoudelijk mag een medewerker alleen in uw dossier kijken wanneer u daar toestemming voor geeft. De medewerker zal u dit alleen vragen wanneer dit beter is voor de kwaliteit van de dienstverlening.

Samenwerking met andere organisaties

Om u goed van dienst te kunnen zijn, werkt Neie Naober 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 of gegevens willen opvragen bij deze organisatie of instelling. Wij bespreken dit echter eerst met u en vragen hiervoor uw toestemming.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Neie Naober hanteert de (wet) Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. De Meldcode is een (verplicht) stappenplan voor professionals, en daarmee ook onze medewerkers, als zij huiselijk geweld of kindermishandeling 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 worden gedaan zonder overleg met u.

Politie en gemeente

Neie Naober 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.

Vragen en meer informatie

Hebt u vragen over de manier waarop wij met uw gegevens omgaan, of wilt u uw rechten aanspreken, dan kunt u zich wenden tot de medewerker met wie u contact hebt gehad.

Algemene informatie over uw privacy kunt u vinden in ons privacy statement op de website of bij Autoriteit Persoonsgegevens www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Tevredenheidsonderzoek

Bij Neie Naober 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. De rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek is anoniem. De uitkomsten van het onderzoek gebruiken we om de dienstverlening van Neie Naober continu te verbeteren.

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 om 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 Neie Naober.

De klachtencommissie

Mocht bemiddeling geen resultaat hebben of is een klacht te ernstig om via bemiddeling op te lossen dan kunt u de klacht indienen bij de klachtencommissie. Wanneer er nog

geen bemiddeling op leidinggevende en/of directieniveau heeft plaatsgevonden zal dit meestal eerst voorgesteld worden om zo samen tot een oplossing te komen. Wanneer u uw klacht bij de klachtencommissie wilt indienen, kunt u uw klacht mailen naar melden@tintengroep.nl of per post opsturen naar:

Neie Naober
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 Neie Naober.

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 Neie Naober 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

Wanneer u meer wilt weten over de klachtenprocedure, dan kunt u ons klachtenreglement voor klanten opvragen. Dit reglement geldt voor alle diensten en locaties van Neie Naober.

U kunt het reglement raadplegen op de website, of opvragen bij het hoofdkantoor van Tintengroep, via telefoon 088 030 51 00 of via e-mail melden@tintengroep.nl.

Wilt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, dan kan dit via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl



Uw rechten, onze plichten

Informatie over Privacy en Klachtenregeling

www.neienaober.nl
info@neienaober.nl

Neie Naober
Middenstraat 1
9471 GC Zuidlaren

t (0592) 749 332

juli 2021



neie naober

Onderdeel van **Tint**groep