

Informatie  
over Privacy,  
Klachtenregeling  
en Cliëntenraad

**Uw rechten, onze plichten**  
Informatie over Privacy, Klachtenregeling en Cliëntenraad

[www.welstad.nl](http://www.welstad.nl)  
[info@welstad.nl](mailto:info@welstad.nl)

Welstad  
Gandhiplein 5  
9501 DB Stadskanaal

t (0599) 635 999

maart 2020

**Uw rechten,  
onze plichten**



**welstad**  
Onderdeel van Tintengroep



**welstad**

# Uw rechten, onze plichten

Als u klant bent van onze organisatie, dan heeft u een aantal rechten en wij hebben een aantal plichten. Zo heeft u het recht om een klacht in te dienen als u het ergens niet mee eens bent. En het is onze plicht om zorgvuldig om te gaan met de gegevens die u ons verstrekt. Ook is het goed om te weten dat onze organisatie een Cliëntenraad heeft die over een aantal zaken mee kan praten. 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 Welstad 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 privacystatement. Het privacystatement kunt u vinden op onze website. Het privacyreglement kunt u opvragen bij een van onze medewerkers.

## 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 Welstad kunnen zien van welke diensten van Welstad 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 Welstad 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 Autoriteit Persoonsgegevens [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://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.

### Signalering bij jeugdigen

Welstad is aangesloten bij Zorg voor Jeugd voor kinderen en jongeren tot 23 jaar. De bedoeling van Zorg voor Jeugd is dat alle organisaties die bij een kind of jongere en zijn gezin betrokken zijn, goed met elkaar kunnen samenwerken. Daarnaast proberen we op die manier te voorkomen dat u uw verhaal bij verschillende instanties steeds moet herhalen.

Bij Welstad melden wij een kind of jongere bij Zorg voor Jeugd wanneer er meerdere gesprekken met een kind of jongere of zijn ouders plaatsvinden. Daarnaast kunnen we een kind of jongere melden wanneer we denken dat het kind of de jongere in zijn of haar ontwikkeling wordt bedreigd. Meer informatie over Zorg voor Jeugd kunt u vinden op de website [www.zorgvoorjeugd.nu](http://www.zorgvoorjeugd.nu).

### Meldcode Kindermishandeling

Welstad 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

Welstad 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 Welstad 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. De rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek is anoniem.

## 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 Welstad.

### 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 [info@tintengroep.nl](mailto:info@tintengroep.nl) of per post opsturen naar:

Welstad  
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 Welstad.

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 Welstad 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 Welstad. 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 [info@tintengroep.nl](mailto:info@tintengroep.nl).

## Cliëntenraad

Welstad heeft een Cliëntenraad die optreedt als belangenbehartiger van alle mensen die gebruik (willen) maken van het hulp- en dienstenaanbod van Welstad. Het is een onafhankelijk orgaan. Binnen het kader van de doelstellingen van Welstad. Zij behartigt de gemeenschappelijke belangen van al deze mensen. De Cliëntenraad heeft uitsluitend een adviserende taak en geen uitvoerende.

### Welke adviesrechten heeft de Cliëntenraad?

De Cliëntenraad krijgt van de Raad van Bestuur tijdig de gelegenheid om advies uit te brengen over elk onderwerp of voorgenomen besluit dat van belang is voor de klanten. De raad is ook bevoegd om ongeraagd te adviseren over onderwerpen.

### Wat is de samenstelling?

De Cliëntenraad bestaat uit minimaal vijf en maximaal elf leden, die zich bij voorkeur verbonden voelen met de dienstverlening van Welstad en het werkgebied. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd en zijn daarna nog voor één zittingsperiode herkiesbaar. De raad kiest uit haar midden een voorzitter, secretaris en/of penningmeester.

### Wat zijn de taken en verplichtingen?

Er wordt jaarlijks een werkplan opgesteld, waarin de voorgenomen activiteiten van de raad staan. De leden van de Cliëntenraad zijn verplicht tot geheimhouding van wat zij horen of lezen tijdens het uitoefenen van hun taak. Die verplichting blijft ook van kracht na beëindiging van het lidmaatschap. De Cliëntenraad fungeert als platform voor het bespreken van signalen van klanten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening. De Cliëntenraad vergadert ca. zesmaal per jaar met de directeur.

### Openbaarheid

De samenwerkingsovereenkomst en het huishoudelijk reglement van de Cliëntenraad en het jaarverslag, de vergaderdata, de vastgestelde notulen en andere stukken liggen ter inzage bij Welstad.

### Centrale Cliëntenraad

Welstad maakt deel uit van Tintengroep. Naast de lokale Cliëntenraden bestaat er ook een Centrale Cliëntenraad. De Centrale Cliëntenraad behartigt de belangen van de klanten van alle instellingen gezamenlijk, waaronder het proces van beleidsvorming van Tintengroep en haar werkorganisaties. Deze raad vergadert vier keer per jaar met de

Raad van Bestuur.

De raad wordt gevormd door één of twee afgevaardigden uit elke lokale Cliëntenraad.

### Bereikbaarheid

De Cliëntenraad van Welstad is te bereiken via de managementondersteuning van Welstad, het telefoonnummer en e-mailadres vindt u op de achterkant van deze brochure.

