

Privacy en klachten

Klacht indienen

Om uw klacht te bespreken, kunt u contact opnemen met uw contactpersoon bij Rijnstad of u kunt uw klacht schriftelijk indienen bij:

Onafhankelijke Klachtencommissie

p/a Zorgbelang Gelderland/Utrecht
Postbus 5310
6802 EH Arnhem

Deze Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie. De leden hebben een geheimhoudingsplicht. Ieder die gebruik maakt van de diensten van Rijnstad en dus een klant van Rijnstad is, kan gebruik maken van deze klachtenregeling. Hier zijn geen kosten aan verbonden.

Als u uw klacht al bij een andere instantie heeft ingediend (bijvoorbeeld bij de politie, een rechtbank of inspectiedienst), zal de Klachtencommissie deze niet in behandeling nemen. Ook verzoeken tot schadevergoeding of smartengeld kan de Klachtencommissie niet behandelen.

Als u cliënt bent van schuldhulpverlening, en u bent niet tevreden over de afhandeling van uw klacht door de klachtencommissie van Rijnstad, dan kunt u een klacht indienen bij de NVVK (brancheorganisatie voor schuldhulpverlening). Via de website van de NVVK kunt u lezen hoe dit werkt.

Verzoeken tot schadevergoeding of smartengeld kan de Klachtencommissie niet behandelen.

Contact

Rijnstad
Postbus 222
6800 AE Arnhem
T 026 31 27 700



Het is goed om te weten dat Rijnstad strikte regels heeft hoe om te gaan met uw privégegevens. Deze liggen vast in een privacyreglement. Als u ontevreden bent over onze hulp- of dienstverlening dan kunt u in gesprek met uw contactpersoon of u kunt een klacht indienen bij de Klachtencommissie.



Privacyregeling

U bent klant/cliënt van Rijnstad. In sommige gevallen is het nodig om privacygevoelige informatie van u (of uw kind) in een dossier te bewaren. Dat is belangrijk voor het kunnen bieden van goede hulp- en dienstverlening.

Alleen met uw toestemming

Soms is het in het belang van goede hulp- en dienstverlening nodig om met iemand anders te overleggen, of persoonlijke informatie te delen met anderen. Onze medewerker vraagt daarvoor uw toestemming.

Geheimhoudingsplicht

Alle medewerkers van Rijnstad moeten zich houden aan het privacyreglement. Daarin staat dat medewerkers die te maken hebben met privacygevoelige informatie, een geheimhoudingsplicht hebben. Maatschappelijk werkers hebben bovendien ook een beroepsgeheim.

Hoe gaan wij om met uw privégegevens en hoe kunt u een klacht indienen?

Uw rechten

- U hebt het recht te weten welke gegevens van u worden genoteerd en waarom.
- U hebt het recht uw dossier in te zien. Als u vindt dat er foutieve gegevens in staan, hebt u het recht te vragen om die te veranderen. Uw contactpersoon van Rijnstad kan u uitleg geven over hoe u dat kunt doen.
- Binnen onze organisatie mag slechts een beperkt aantal mensen uw gegevens inzien. De directie bepaalt wie dat zijn.
- Alle gegevens worden zorgvuldig opgeborgen en zijn niet toegankelijk voor onbevoegden. Uw persoonlijke gegevens worden bewaard zolang de wet dat voorschrijft en daarna vernietigd.

Privacyreglement

Uitgebreider dan in deze folder zijn de rechten en plichten van Rijnstad vastgelegd in een privacyreglement. Dat reglement is in te zien op onze website. Op verzoek kunt u een exemplaar ontvangen van uw contactpersoon.

Klachtenregeling

Bent u ontevreden over de manier waarop Rijnstad u behandelt of met uw vraag om hulp omgaat? Dan kunt u dit laten weten aan de medewerker waar u contact mee heeft. Vaak zal zo'n gesprek het probleem al oplossen. U kunt ook gebruik maken van de klachtenregeling van Rijnstad.

Hoe werkt het?

- Ga indien mogelijk eerst een gesprek aan met de medewerker met wie u te maken hebt. Bespreek met hem of haar uw klacht. Indien dit niet kan, neem dan contact op met zijn of haar leidinggevende.
- Wanneer u met de medewerker of directe leidinggevende niet tot een bevredigende oplossing komt, kunt u schriftelijk uw klacht indienen. U kunt ook direct schriftelijk een klacht indienen bij de Provinciale Klachtencommissie. Binnen 10 werkdagen krijgt u een ontvangstbevestiging.
- Als u schriftelijk uw klacht in wilt dienen, vermeld dan altijd uw naam en adres, de datum van ondertekening, de omschrijving en datum van het voorval (de klacht). Vergeet niet uw brief te ondertekenen.
- U wordt geïnformeerd over de samenstelling van de behandelende Klachtencommissie. Als uw klacht binnen de organisatie wordt

behandeld wordt u geïnformeerd welke medewerker of leidinggevende contact met u zal opnemen.

- U kunt gevraagd worden om uw klacht toe te lichten. Er zal ook informatie gevraagd worden bij degene over wie geklaagd wordt. Als het nodig zou zijn om bij derden informatie in te winnen om uw klacht goed te kunnen beoordelen, zal uw toestemming daarvoor gevraagd worden.
- U ontvangt alle informatie die betrekking heeft op de klacht. Ook degene over wie u klaagt, ontvangt deze.
- Uiterlijk twee maanden na ontvangst van alle reacties doet de Klachtencommissie uitspraak over uw klacht. Als u in het gelijk wordt gesteld door de Klachtencommissie, hoort u binnen een maand na afhandeling van Rijnstad welke maatregelen zij treft met betrekking tot de klacht. Hierna is de klachtenprocedure afgerond.

Klachtenreglement

Uitgebreider dan in deze folder is de regeling beschreven in het klachtenreglement voor cliënten van Rijnstad. Dit reglement kunt u vinden op de website. Op verzoek kunt u ook een exemplaar ontvangen van uw contactpersoon.