



**SAMEN
VEILIG**
Midden-Nederland



Uw rechten als cliënt



Uw rechten als cliënt

Als cliënt van Samen Veilig Midden-Nederland heeft u verschillende rechten. Deze rechten komen voort uit wet- en regelgeving.

In deze folder vertellen we in het kort iets over uw belangrijkste rechten, zoals:

- uw recht op bescherming van uw gegevens;
- uw recht om een klacht in te dienen;
- uw recht op ondersteuning door een vertrouwenspersoon;
- uw recht om mee te praten over onze organisatie.

Op www.samen-veilig.nl vindt u uitgebreide informatie over al uw rechten.

Hoe gaan wij om met uw persoonlijke informatie?

Samen Veilig bewaart gegevens van uw kind en uw gezin in een dossier. In het dossier staan de persoonsgegevens van uw kind(eren) en de overige gezinsleden, zoals naam, adres, geboortedatum en Burgerservice Nummer (BSN). Ook staat in het dossier inhoudelijke informatie die Samen Veilig over uw gezin heeft ontvangen of heeft verzameld. Het dossier bevat dus privacygevoelige informatie. Dat betekent dat het dossier niet zomaar op te vragen is of in te zien is door anderen. Op het dossier is privacywetgeving van toepassing, opgenomen in het privacyreglement.


Inzien van uw gegevens

U of uw kind kunnen de gegevens in het dossier natuurlijk wel zelf inzien. U kunt als cliënt om inzage in het dossier vragen. U kunt alleen gegevens inzien over uzelf en over uw kind waarover u gezag heeft. Is uw kind 16 jaar of ouder? Dan moet uw kind toestemming geven voor inzage. Ook gegevens over andere personen kunt u alleen inzien met toestemming van die ander.

Doorgeven van gegevens

Wij mogen uw persoonlijke gegevens niet zomaar aan anderen doorgeven. Wij doen dit alleen als u daar toestemming voor geeft en als daardoor de privacy van een ander niet wordt geschaad. Als het voor de hulpverlening nodig is om gegevens te verstrekken, kunnen wij ook zonder uw toestemming gegevens verstrekken aan hulpverleners of instanties die direct betrokken zijn bij de hulpverlening. Ook zijn wij in bepaalde geval-





len wettelijk verplicht om informatie te verstrekken, zoals aan de Raad voor de Kinderbescherming en de rechtbank. Als wij persoonlijke gegevens doorgeven, dan vertellen wij u dat over het algemeen van te voren.

Registratie in de Verwijsindex

De Verwijsindex is een hulpmiddel om de verschillende hulpverleners die u begeleiden snel met elkaar in contact te brengen. Samen Veilig Midden-Nederland en Veilig Thuis Utrecht registreren daarom naam, geboortedatum, adres en burgerservicenummer (BSN) van cliënten woonachtig in de provincie Utrecht ook in de Verwijsindex. Ook op deze registratie is privacywetgeving van toepassing. Meer over de Verwijsindex leest u op onze site.

Op www.samen-veilig.nl leest u meer over:

- *Corrigeren en vernietigen van gegevens uit uw dossier;*
- *Bewaartermijn van uw dossier;*
- *Privacyreglement Samen Veilig & Veilig Thuis;*
- *Registratie in de Verwijsindex.*

Hoe kunt u een klacht indienen?

Heeft u een klacht over hoe wij u helpen, over hoe wij met u omgaan of over iets dat wij nagelaten hebben? Dan heeft u altijd het recht om een klacht in te dienen. Wij nemen uw klacht serieus. Wij kijken dan het liefst samen met u naar een oplossing. Daarom bespreken we uw klacht eerst graag met u, zo mogelijk met uw kind, de medewerker en diens leidinggevende. Heeft u dit liever niet? Komen we niet tot een oplossing? Of bent u niet tevreden met de oplossing? Dan kunt u een klacht indienen bij de Klachtencommissie Jeugd* Midden-Nederland. Deze klachtencommissie is onpartijdig. Zij behandelt en beoordeelt uw klacht.

Wilt u ondersteuning bij het indienen van een klacht? Dan kunt u terecht bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Meer over het AKJ leest u op www.akj.nl.

Op www.samen-veilig.nl leest u meer over:

- *Hoe u een klacht in kunt dienen;*
- *Onze volledige klachtenregeling;*
- *Tuchtrecht;*
- *De procedure bij de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland;*

* De aanduiding JEUGD in de naam van de Klachtencommissie betekent niet dat er een leeftijdsbeperking van kracht is. U kunt altijd een klacht indienen, ongeacht uw leeftijd.



Recht op ondersteuning door een vertrouwenspersoon

Onze cliënten hebben recht op ondersteuning door een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Met deze vertrouwenspersoon kunt u vragen of klachten bespreken die u liever niet met uw medewerker of diens leidinggevende bespreekt.

De vertrouwenspersoon denkt met u mee en kan u adviseren. Bent u niet tevreden over de hulp die u krijgt? Ook dan kunt u terecht bij de vertrouwenspersoon. Hij/zij kijkt dan samen met u naar een oplossing of aanpak en kan u ook helpen bij het indienen van een klacht. De vertrouwenspersoon is er ook voor u als u te maken heeft (of heeft gehad) met (seksueel) ongewenst gedrag van een hulpverlener.

Aan de ondersteuning door een vertrouwenspersoon zijn geen kosten verbonden.

Om in contact te komen met een vertrouwenspersoon, kunt u zich bijvoorbeeld wenden tot het onafhankelijke Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Het AKJ beantwoordt uw vragen en verwijst zo nodig door naar een vertrouwenspersoon van het AKJ in uw regio. U kunt ook via de chat contact opnemen met het AKJ. Dit is een handige manier om korte vragen voor te leggen aan een vertrouwenspersoon.

Meer over het AKJ leest u op www.akj.nl.





Meepraten over de organisatie?

Wij vinden het belangrijk om onze (oud-)cliënten te betrekken bij onze organisatie, bij hoe wij werken en bij de veranderingen in ons werk. Wij doen dat graag actief en in een vroeg stadium. Daarom hebben wij een Klankbordgroep Cliëntenparticipatie. De Klankbordgroep heeft dezelfde rechten als een Cliëntenraad.

De Klankbordgroep Cliëntenparticipatie bestaat uit een vast panel van (oud-) cliënten en medewerkers, onder wie ook een directielid. We bespreken belangrijke ontwikkelingen met elkaar en geven advies aan de organisatie. Regelmatig schuiven andere medewerkers van Samen Veilig aan om toelichting te geven op specifieke onderwerpen. Zij nemen het advies van de Klankbordgroep direct mee terug naar de werkvloer. Samen werken we zo heel direct aan verbeteringen en veranderingen.

Zin om mee te praten en bij te dragen? Aanmelden of eerst een keer komen kijken? Stuur een mailtje naar: clienraad@samen-veilig.nl.

Een oud-cliënt:

“We kunnen daadwerkelijk actief meedoen, zijn betrokken en zien vrijwel direct resultaat!”



Meer over uw rechten

Op www.samen-veilig.nl leest u meer over uw rechten. Op de website vindt u ook onze adressen en de adresgegevens van de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland en van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).



www.samen-veilig.nl



www.veiligthuisutrecht.nl

Veilig Thuis Utrecht maakt onderdeel uit van Samen Veilig Midden-Nederland.
Aan de inhoud van deze folder kunnen geen rechten worden ontleend.
© Stichting Samen Veilig Midden-Nederland, 2016