

Klachten en privacy



| kinderopvang en welzijn

Uw rechten, onze plichten

Stichting Rzijn is een organisatie voor kinderopvang en welzijn in de gemeente Vlagtwedde. Iedereen die zich bij Rzijn inschrijft voor deelname aan activiteiten of gebruik van diensten, heeft rechten. Zo heeft u als cliënt bijvoorbeeld het recht om een klacht in te dienen als u het ergens niet mee eens bent. Tegelijkertijd heeft Rzijn plichten, zoals de plicht om zorgvuldig om te gaan met de gegevens die u verstrekt.

Rzijn heeft bovendien een Cliëntenraad en een Oudercommissie Kinderopvang/peuterspeelzaal, die over een aantal zaken meepraten. In deze brochure staat alles over deze rechten en plichten, zodat u weet waar u aan toe bent.

§ 1. Privacy

Van iedereen die zich inschrijft bij Rzijn worden gegevens vastgelegd. Het betreft alleen gegevens die nodig zijn voor de dienstverlening.

Alle afspraken over het vastleggen en omgaan met gegevens van onze cliënten staan in een privacyreglement. Daaruit blijkt dat Rzijn zorgvuldig met uw gegevens omgaat en dat uw privacy gewaarborgd is. Dit reglement staat op de website van Rzijn.

Als u wilt kunt u uw gegevens inzien of om een kopie ervan vragen. Mocht er iets niet juist vermeld zijn, vraag ons dan om de gegevens te verbeteren. U heeft ook het recht om ons te vragen uw gegevens te vernietigen.

§ 2. Digitale verwerking

De gegevens als naam, adres en woonplaats van cliënten worden in een digitaal systeem vastgelegd en zijn voor alle medewerkers van Rzijn toegankelijk. Op deze manier hebben zij allemaal dezelfde gegevens van u. Geeft u bijvoorbeeld een

adreswijziging door, dan hoeft u dat maar op één plaats te melden. Ook in het geval u zich na verloop van tijd opnieuw inschrijft, dan hoeft u niet opnieuw al uw gegevens door te geven. Uiteraard gaat de medewerker dan na of uw gegevens nog kloppen.

§ 3. Inzage medewerkers

Alle medewerkers die in dienst zijn van Rzijn kunnen zien van welke diensten u gebruik maakt of gebruik gemaakt hebt. Op die manier kunnen medewerkers beter samenwerken om u de juiste hulp te geven. De medewerker kan alleen zien welke dienstverlening er plaatsvindt en niet wat een collega met u besproken heeft.

Mocht de medewerker dat, in het belang van de dienstverlening aan u, toch willen inzien kan dat alleen als u daar toestemming voor geeft.

§ 4. Samenwerking met andere organisaties

Om u goed van dienst te kunnen zijn, werkt Rzijn intensief samen met andere organisaties en instellingen. Soms is het wenselijk om uw gegevens aan een andere instelling te verstrekken. Dit gebeurt alleen in overleg met u en met uw toestemming.

§ 5. Politie en gemeente

Rzijn werkt samen met de politie en de gemeente bij het tegengaan van ernstige overlast door jeugdgroepen. Dat doet Rzijn omdat de organisatie zich medeverantwoordelijk voelt voor een veilige en leefbare buurt of wijk. Rzijn zal jongeren en hun ouders zo snel mogelijk betrekken bij de zorgen en de aanpak daarvan.

§ 6. Signalering bij jeugdigen

Rzijn is aangesloten bij de Verwijsindex Zorg voor Jeugd Groningen. Daarin staan kinderen en jongeren tot 23 jaar die grote risico's lopen door bijvoorbeeld verslaving of schoolverzuim. Dankzij deze verwijsindex kunnen alle organisaties die bij de jongere en zijn gezin betrokken zijn, goed met elkaar samen-

werken. Het betekent ook dat ouders niet steeds bij verschillende instanties het verhaal hoeven te vertellen. Ook Rzijn kan een kind of jongere in deze index opnemen. Dit gebeurt alleen nadat met ouder(s) over deze zorgen is gesproken.

Meer informatie hierover staat op de website van Zorg voor Jeugd Groningen (<http://groningen.zorgvoorjeugd.nu>)

§ 7. Meldcode Kindermishandeling

Rzijn hanteert de landelijke Meldcode Huiselijk en geweld en kindermishandeling. Deze meldcode bevat een stappenplan voor medewerkers die huiselijk geweld of kindermishandeling vermoeden. Het stappenplan schrijft nadrukkelijk voor dat medewerkers de signalen eerst met de ouder(s) moeten bespreken voordat er mogelijk volgende stappen worden gezet. Alleen in zeer uitzonderlijke gevallen, als er grote veiligheidsrisico's zijn, wordt een melding kindermishandeling of huiselijk geweld gedaan zonder overleg.

§ 8. Meer informatie

Rzijn houdt zich bij het vastleggen en verwerken van cliëntgegevens aan de regels van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Algemene informatie over uw privacy kunt u vinden op de website van het College Bescherming Persoonsgegevens: www.mijnprivacy.nl

Heeft u vragen over de manier waarop Rzijn met uw gegevens omgaat of wilt u uw recht op inzage gebruiken of iets verbeteren, dan kunt u zich wenden tot de medewerker met wie u contact heeft gehad.

§ 9. Klachten

De medewerkers van Rzijn doen hun best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent. Dit kan gaan over de manier waarop u benaderd of behandeld bent, over het gebouw, de bereikbaarheid of een onveilige situatie. In dat geval is het belangrijk dat u Rzijn dat laat weten. Rzijn beschouwt uw klacht als een advies om verbeteringen aan te brengen in de dienstverlening.

Hebt u een klacht? De eerste stap is dan uw klacht te bespreken met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft of met diens leidinggevende. Deze medewerker of leidinggevende zal allereerst voorstellen om in een gesprek met u, samen tot een oplossing te komen. Mocht dat niet zo zijn, dan kunt u zich in tweede instantie voor bemiddeling wenden tot de directeur van Rzijn.

§ 9.1. De klachtencommissie

Mocht u hier niet voor voelen of komt u er met de medewerker, de leidinggevende of directeur niet uit, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen en sturen naar:

Stichting Rzijn
T.a.v. de Klachtencommissie
Kapelweg 13
9561 GA Ter Apel

Deze onafhankelijke Klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en meerdere deskundigen op het gebied van cliëntenbelangen. De leden zijn niet werkzaam bij Rzijn, wel hebben zij kennis van de diensten die Rzijn biedt. De Klachtencommissie zal via hoor en wederhoor een uitspraak doen over uw klacht. Hiervoor zal de commissie u verzoeken mondeling of schriftelijk inlichtingen te geven.

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 Rzijn besluit vervolgens over eventueel te nemen maatregelen en/of verbetering van de dienstverlening. Elke klacht die binnenkomt wordt geregistreerd en onderzocht. Daarbij wordt de privacy uiteraard gerespecteerd. Binnen één week nadat een klacht is ontvangen, krijgt de indiener een bevestiging met daarin het verloop van de klachtenprocedure.

§ 9.2. Het klachtenreglement

Het klachtenreglement voor cliënten van Rzijn beschrijft hoe u een klacht kunt indienen bij de klachtencommissie en op welke wijze de behandeling van de klacht plaatsvindt. Het reglement ligt voor eenieder ter inzage op het hoofdkantoor. Ook op de website kunt u het reglement raadplegen.

§ 10. Cliëntenraad Welzijn

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

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

§ 10.1. Samenstelling

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

§ 10.2. Taken en verplichtingen

De raad stelt jaarlijks een werkplan op met daarin de voorgenomen activiteiten. 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 cliënten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening. De Cliëntenraad vergadert zo'n drie maal per jaar met de directeur en hoofd Welzijn van Rzijn.

Het huishoudelijk reglement van de Cliëntenraad en het jaarverslag, de vergaderdata, de vastgestelde notulen en andere stukken liggen ter inzage bij Rzijn.

§ 10.3. Bereikbaarheid

De Cliëntenraad is bereikbaar via de administratie van de afdeling Welzijn, telefoonnummer 0599-582460 of e-mailadres steunsteeterapel@rzijn.nu

§ 11. Medezeggenschap ouders Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Rzijn heeft een Centrale Oudercommissie Kinderopvang die optreedt als belangenbehartiger van alle kinderen en hun ouders die gebruik (willen) maken van de diensten van Rzijn. De Centrale Oudercommissie is een onafhankelijk orgaan en heeft uitsluitend een adviserende taak, geen uitvoerende. De commissie krijgt tijdig de gelegenheid om advies uit te brengen over centrale thema's die van invloed zijn op de kinderen, bijvoorbeeld het pedagogisch beleidsplan. Het reglement is in te zien op de website van Rzijn.

Naast een Centrale Oudercommissie Kinderopvang heeft elke peuterspeelzaal een eigen lokale oudercommissie. Ook deze commissie heeft medezeggenschap op thema's die van invloed zijn op de peuter. Dit zijn thema's zoals de openingstijden of het pedagogisch werkplan van de betreffende peuterspeelzaal.

§ 11.1. Samenstelling

Een (centrale) oudercommissie bestaat uit ouders van kinderen die naar de peuterspeelzaal of kinderopvang gaan. Een oudercommissie kiest uit haar midden een voorzitter, secretaris en/of penningmeester.

§ 11.2. Taken en verplichtingen

Leden zijn verplicht tot geheimhouding van wat zij horen of lezen tijdens het uitoefenen van hun taak. Die verplichting blijft van kracht na beëindiging van het lidmaatschap.

§ 11.3. Bereikbaarheid

De Centrale Oudercommissie is bereikbaar via het e-mailadres oudercommissie@rzijn.nu en telefoonnummer: 0599-582417

Inhoud

§ 1.	Privacy	2
§ 2.	Digitale verwerking	2
§ 3.	Inzage medewerkers	3
§ 4.	Samenwerking met andere organisaties	3
§ 5.	Politie en gemeente	3
§ 6.	Signalering bij jeugdigen	3
§ 7.	Meldcode Kindermishandeling	4
§ 8.	Meer informatie	4
§ 9.	Klachten	4
§ 9.1.	De klachtencommissie	5
§ 9.2.	Het klachtenreglement	5
§ 10.	Cliëntenraad Welzijn	6
§ 10.1.	Samenstelling	6
§ 10.2.	Taken en verplichtingen	6
§ 10.3.	Bereikbaarheid	7
§ 11.	Medezeggenschap ouders Kinderopvang en Peuterspeelzalen	7
§ 11.1.	Samenstelling	7
§ 11.2.	Taken en verplichtingen	7
§ 11.3.	Bereikbaarheid	7

HOOFDKANTOOR RZIJN

Kapelweg 13 | 9561 GA Ter Apel 0599-582417
info@rzijn.nu | www.rzijn.nu

uitgave maart 2016