

Privacy en klachten.

Wat zijn uw rechten?

U kunt rekenen op vertrouwelijke bemiddeling

U heeft een eerste gesprek met een medewerker van of namens Maasdamaangenaam.

Waarschijnlijk weet u niet van tevoren wie u tegenover u heeft.

U komt om te praten over uw eventuele mogelijkheden op de arbeidsmarkt.

Uw persoonlijke belemmeringen komen in dat gesprek naar alle waarschijnlijkheid ook aan de orde; belemmeringen waarvan u niet wilt dat anderen dat te weten komen.

Het is daarom voor u belangrijk om te weten dat elke medewerker een beroepsgeheim ofwel zwijgplicht heeft.

Alleen met uw toestemming

Als het in het belang van de bemiddelingsactiviteiten toch nuttig is om met iemand anders te overleggen, dan mag de medewerker dat alleen doen als u daarvoor toestemming geeft.

De medewerker noteert een aantal gegevens over u, over de gesprekken en over de acties die hij of zij pleegt. Deze gegevens worden bewaard in een dossier. Dit is van belang als geheugensteuntje voor de medewerker. Wij gaan ervan uit dat u toestemming verleent om deze gegevens vast te leggen.

Waarom worden deze gegevens genoteerd?

De belangrijkste reden waarom wij gegevens van u vragen en vastleggen, is dat wij die gegevens nodig hebben om u zo goed mogelijk te kunnen helpen.

Bovendien hebben we de informatie nodig om na te gaan of onze werkwijze goed aansluit op vragen over onze bemiddelings- en begeleidingsactiviteiten.

En het UWV of een eventueel andere opdrachtgever die ons werk betaalt, moeten en willen wij kunnen verantwoorden waaraan dat geld wordt besteed.

Uw rechten

U geeft persoonlijke informatie aan degene die u bemiddelt en begeleidt. Vanuit Maasdamaangenaam gelden daarom de volgende regels:

- * U heeft het recht te weten welke gegevens van u worden genoteerd en waarom.
- * U mag vragen uw dossier in te zien en als u vindt dat er foutieve gegevens in vermeld staan, hebt u het recht te vragen om die te veranderen.
- * Diegene aan wie u de informatie hebt gegeven, is tot geheimhouding verplicht.
- * Vanuit Maasdamaangenaam mag slechts een beperkt aantal personen uw gegevens inzien: alleen degenen voor wie dat vanwege hun functie nodig is, bijvoorbeeld een re-integratiecoach. De directie van Maasdamaangenaam bepaalt wie dat zijn.
- * Soms is het wenselijk dat (een deel van) de door u gegeven informatie wordt uitgewisseld met personen buiten Maasdamaangenaam, bijvoorbeeld een toekomstige werkgever. Dit gebeurt echter alléén wanneer u daar van tevoren toestemming voor geeft.

- * Alle gegevens worden zorgvuldig opgeborgen, zodat niemand deze kan inzien die daar niet het recht toe heeft. Uw persoonlijke gegevens worden uiterlijk een half jaar na afsluiting van het contact met u vernietigd.

Privacy-reglement

Uitgebreider dan in deze folder zijn uw rechten en de plichten van Maasdamaangenaam vastgelegd in een privacy-reglement. Dat reglement kunt u op verzoek inzien. In dat reglement staat ook dat, als u vindt dat wij de afgesproken regels niet nakomen, u daartegen bezwaar kunt aantekenen bij de directie van Maasdamaangenaam. Deze zal uw bezwaar dan onderzoeken.

Klachtenregeling

Het is uiteraard ook mogelijk dat de hierboven besproken punten over de privacy, maar ook de uitvoering van de bemiddelings- en begeleidingsactiviteiten niet geheel aansluiten op uw wensen of verwachtingen. Indien u klachten heeft over de uitvoering van deze activiteiten kunt u ons dat kenbaar maken.

Hoe kunt u een klacht indienen?

Stel dat u ontevreden bent over de wijze waarop u wordt behandeld of met u wordt omgegaan. U kunt dan het beste eerst contact opnemen met de betrokken medewerker van Maasdamaangenaam. Meestal zal zo'n gesprek het probleem oplossen. Lukt het niet om in dit gesprek tot een voor u bevredigende oplossing te komen, dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling bij Maasdamaangenaam. Via Maasdamaangenaam kunt u een exemplaar krijgen van het reglement over de behandeling van klachten. Vraag er naar!

De klachtenregeling van Maasdamaangenaam kent een klachtencommissie die uw klacht zal kunnen behandelen.

Klachtencommissie

U dient uw klacht in bij de directie van Maasdamaangenaam. Die zal zo snel mogelijk een oplossing proberen te vinden of een uitspraak doen waarmee u kunt instemmen. Lukt dat niet, dan kan uw klacht worden behandeld door de klachtencommissie. Zij vormt een oordeel over uw klacht en geeft binnen zes weken een advies aan de directie. De directie bepaalt haar standpunt aan de hand van dit advies en deelt dit binnen vier weken aan u mee.

Wilt u meer informatie?

Neem contact op met de medewerker van Maasdamaangenaam. Deze zorgt dat u de gewenste informatie krijgt.