



## PRIVACY EN KLACHTEN



**IMW**

Instituut voor Maatschappelijk Werk

# PRIVACY EN KLACHTEN

Wanneer u gebruik maakt van de dienstverlening van het IMW legt uw hulpverlener een dossier aan. In dit dossier staan uw persoonsgegevens en eventueel ook andere vertrouwelijke gegevens. Het IMW gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met uw persoonlijke gegevens. Wij houden ons aan de wettelijke voorschriften hierover. Al onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht.

## Hoe wordt uw privacy beschermd?

- U hebt het recht om te weten welke gegevens wij noteren en waarom wij dit doen.
- U kunt uw dossier inzien. Staat er volgens u verkeerde informatie in, dan mag u vragen om dit te veranderen.
- Binnen het IMW zijn er afspraken over wie uw dossier kan inzien. Soms kunnen ook andere IMW-medewerkers dan uw hulpverlener uw gegevens inzien. Dat mag alleen als dat voor hun werk nodig is. Alle medewerkers zijn verplicht tot geheimhouding.



- Het kan wenselijk zijn dat wij informatie uitwisselen met iemand van buiten de organisatie, bijvoorbeeld uw huisarts. Wij vragen daarvoor altijd vooraf uw toestemming.
- Uw gegevens worden zorgvuldig bewaard. We vernietigen deze informatie drie jaar na beëindiging van de hulpverlening.

## Privacyreglement

In ons privacyreglement zijn uw rechten en onze plichten vastgelegd. U kunt dit reglement op verzoek inzien of downloaden op onze website. Heeft u nog vragen? Neem dan contact op met uw hulpverlener.

## Kinderen tot 16 jaar

Voor kinderen tot 16 jaar gelden aanvullende regels:

- Ouders of wettelijke vertegenwoordigers moeten in principe toestemming geven voor de hulpverlening aan kinderen tot 16 jaar.
- Ouders van kinderen tot 12 jaar mogen het dossier van hun kind inzien. Vanaf 12 jaar moet het kind hiervoor zelf toestemming geven.
- Voor kinderen tot 12 jaar tekenen de ouders een toestemmingsverklaring als er met anderen (zoals de huisarts) gegevens moeten worden uitgewisseld. Kinderen van 12 tot 16 jaar moeten ook zelf mee tekenen.

## 'Zorg voor Jeugd'

Alle organisaties in Midden-Brabant die professioneel werken met jeugd (0 tot 23 jaar) nemen deel aan het signaleringssysteem 'Zorg voor Jeugd'. Hierdoor kunnen risico's met kinderen en jongeren worden voorkomen en kan de hulp beter op elkaar worden afgestemd. Wij informeren altijd over het doorgeven van naam- en adresgegevens aan 'Zorg voor Jeugd'. Hierin komt geen inhoudelijke informatie over een jeugdige te staan. Voor vragen over 'Zorg voor Jeugd' kunt u terecht bij uw hulpverlener.

## Klacht over de hulpverlening?

Onze medewerkers doen hun best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent. Is dit het geval, laat ons dit dan weten. Wij adviseren u om het eerst te bespreken met uw hulpverlener. Vaak komt u er dan samen wel uit. U kunt ook gebruik maken van de rode klachtenkaart die u bij ons kunt krijgen. Uw klacht komt dan terecht bij degene die de klacht het best kan oplossen, vaak is dat een leidinggevende. Hij of zij probeert zo snel mogelijk een oplossing te vinden. Uw klacht wordt altijd zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.

Bent u daarna nog niet tevreden? Dan kunt u uw klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. Hoe u dat kunt doen staat beschreven in ons klachtenreglement. U kunt dit downloaden van de website of opvragen bij uw hulpverlener.

## **Klachten over 'Zorg voor Jeugd'**

Bij klachten over de melding in het signaleringssysteem 'Zorg voor Jeugd' kunt u zich rechtstreeks wenden tot uw gemeente en uw bezwaarschrift richten aan het College van B en W.

## **Instituut voor Maatschappelijk Werk**

Postbus 119

5000 AC Tilburg

T: 013-5952710

E: [info@imwtilburg.nl](mailto:info@imwtilburg.nl)

[www.imwtilburg.nl](http://www.imwtilburg.nl)

## **Meer informatie**

Het Privacy- en klachtenreglement kunt u downloaden op onze website.

Kijk voor informatie en adressen van inloopspreekuren op

**[www.imwtilburg.nl](http://www.imwtilburg.nl)**



**IMW**

**Instituut voor Maatschappelijk Werk**

Deze brochure is met de grootste zorg samengesteld. Het betreft algemene informatie. Aan de inhoud kunnen geen rechten worden ontleend.

© Tilburg, april 2016