

A photograph of two elderly women embracing outdoors. The woman on the left has short grey hair and wears glasses and a black and white patterned sleeveless top. The woman on the right has short grey hair, wears glasses, and a grey polo shirt with green polka dots. They are standing in front of a red brick wall. A pink paper lantern hangs near a window on the left, and a blue birdhouse is mounted on the wall on the right. There are some green plants and a garden hose visible in the background.

MEE

Oog voor uw belangen

Over privacy, gedragscode,
klachtenregeling en cliëntenraad

Welke rechten heb ik bij MEE?

MEE West-Brabant is een professionele organisatie die onafhankelijk advies en persoonlijke ondersteuning biedt aan mensen met een beperking. Ook ouders, verzorgers, professionals en vrijwilligers kunnen bij MEE terecht.

De rechten, wensen en behoeften van cliënten vormen het uitgangspunt van onze dienstverlening. Om daar goed aan te kunnen voldoen, heeft MEE een aantal regelingen op papier staan. Deze regelingen geven antwoord op onder andere de volgende vragen:

- Wie heeft toegang tot mijn persoonlijke gegevens?
- Als ik een klacht heb, wie luistert er dan naar mij?
- Houdt MEE voldoende rekening met de wensen van cliënten?



Privacyregeling

Op MEE kunt u vertrouwen. We gaan heel zorgvuldig met uw persoonlijke gegevens om. Informatie die u aan uw cliëntondersteuner geeft, komt in uw persoonlijk dossier te staan. Informatie uit dit dossier wordt alleen gedeeld met partijen die direct bij de dienstverlening aan u zijn betrokken. Deze informatie wordt niet zonder uw toestemming aan derden verstrekt. Ook zijn we verplicht u te vertellen hoe wij met uw gegevens omgaan en wat uw rechten zijn. Dit staat allemaal in onze privacyregeling.

De belangrijkste regels uit het reglement gaan over:

- welke informatie wij over u en/of uw gezin verzamelen;
- hoe wij met uw gegevens omgaan;
- dat uw gegevens vijf jaar bewaard worden;
- dat u uw dossier in mag kijken.

Daarnaast houdt MEE zich natuurlijk aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Om uw privacy te waarborgen, hebben alle medewerkers van MEE West-Brabant geheimhoudingsplicht. Persoonlijke informatie verstrekken wij alleen aan derden als wij daarvoor uw schriftelijke toestemming hebben.

Gedragcode

MEE heeft een gedragscode opgesteld waarin staat hoe de medewerkers geacht worden om te gaan met hun cliënten. Als cliënt van MEE West-Brabant wilt u op een respectvolle manier te woord gestaan worden door de medewerker van MEE. U wilt dat er naar uw vraag geluisterd wordt en dat de medewerker die u ondersteunt of adviseert deskundig is en u helpt uw eigen keuzes te maken. Bovendien mag u verwachten dat de medewerker u regelmatig op de hoogte houdt van hetgeen hij/zij voor u doet en dat afspraken worden nagekomen.

Deze en andere belangrijke uitgangspunten heeft MEE West-Brabant vastgelegd in een gedragscode. Met de gedragscode maakt MEE als organisatie duidelijk aan cliënten, relaties en medewerkers waar zij voor staat, vanuit welke uitgangspunten zij de dienstverlening aanbiedt en waarop medewerkers en de organisaties beoordeeld mogen worden.



Klachtenregeling

Bespreek uw klacht met MEE

Hoe goed we het ook willen doen, het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over bijvoorbeeld de manier waarop u behandeld bent, de gang van zaken of onze dienstverlening. Blijf er niet mee rondlopen. Laat het ons weten als u niet tevreden bent. Alleen dan kunnen we er samen iets aan doen.

Bent u ontevreden? Dan raden wij u aan dit direct te bespreken met de betrokken cliëntondersteuner. Komt u er samen niet uit, dan kunt u contact opnemen met de leidinggevende van de medewerker. Levert ook dat gesprek voor u geen passende oplossing op, dan kunt u zich richten tot de bestuurder van MEE West-Brabant.

Externe klachtencommissie MEE

Wilt u met uw klacht niet naar MEE of bent u het niet eens met de uitkomst die MEE u biedt? Neem dan contact op met de externe klachtencommissie. Dat is een onafhankelijke klachtencommissie, ingesteld door de MEE-organisaties in Noord-Brabant en Limburg. Bij de externe klachtencommissie kunt u uw klacht bij voorkeur digitaal indienen. Dit kan via de website www.meedemeentgroep.nl/ontevreden-of-een-klacht. Indien u geen gebruik wenst te maken van een digitale melding, kunt u uw klacht schriftelijk indienen:

Klachtencommissie MEE stichtingen Brabant en Limburg
Postbus 133
5056 ZJ Berkel Enschoot

Cliëntenraad

De cliëntenraad behartigt de belangen van cliënten van MEE West-Brabant. De raad denkt mee over onderwerpen die voor de cliënten van belang zijn. Ook adviseert de cliëntenraad de directie over verschillende onderwerpen en geeft ze gevraagd en ongevraagd haar mening over zaken die voor cliënten van belang zijn.

De cliëntenraad denkt en adviseert vanuit de cliënten als groep en niet vanuit het individu. De raad behandelt dan ook geen klachten. Voor vragen of aanmelding als lid van de cliëntenraad, kunt u bellen, mailen of schrijven naar:

Cliëntenraad MEE West-Brabant
Antwoordnummer 10527 | 4800 DE Breda
E cliëntenraad@meewestbrabant.nl

Of kijk op onze website www.meewestbrabant.nl



Cliëntvertrouwenspersoon

Als u ontevreden bent of een klacht heeft over MEE kunt u ondersteuning krijgen van de cliëntvertrouwenspersoon. Deze is niet in dienst van MEE, en is daardoor onafhankelijk. De vertrouwenspersoon garandeert geheimhouding en vertrouwelijkheid. MEE krijgt de klacht alleen te horen met uw toestemming.

De cliëntvertrouwenspersoon ondersteunt u kosteloos en bekijkt samen met u hoe u het beste voor uw belang op kunt komen. Eventueel gaat de cliëntvertrouwenspersoon samen met u in gesprek met degene waar u de onvrede bij ervaart. U kunt contact opnemen met mevrouw Odette Buijnsters van maandag tot en met donderdag via o.buijnsters@meedemeentgroep.nl of telefonisch via 06 35 11 19 04.



MEE West-Brabant

meedoen mogelijk maken

Meer weten?

Voor meer informatie over deze onderwerpen kunt u tijdens kantoortijden bij ons terecht. Uiteraard kunt u vragen ook telefonisch of per e-mail aan ons stellen. Kijk op de website voor een locatie bij u in de buurt.

Contact

Regiokantoor

Gebouw Tetrade II | Stadionstraat 28 | 4815 NG Breda

Postbus 3207 | 4800 DE Breda

T 076 522 30 90

E info@meewestbrabant.nl

www.meewestbrabant.nl

