



Meer over MEE

Privacy | Klacht | Cliëntenraad

Welkom bij MEE!

MEE denkt met je mee bij al jouw vragen, zorgen of problemen over wonen, opvoeden, zorg, leren, sociale contacten, werk, dagbesteding of geldzaken. Samen kijken we wat er nodig is, zodat je zelf weer goed verder kunt.

In deze folder lees je meer over de samenwerking tussen jou en MEE:

- Wat MEE doet
- Jouw contact met MEE
- Hoe MEE omgaat met jouw privacy en persoonsgegevens
- Verwijsindex of Multisignaal
- Hoe je kunt laten weten wat je van MEE vindt
- Wat je kunt doen als je een klacht hebt
- De cliëntenraad van MEE

Alles wat in deze folder staat, heeft je contactpersoon bij MEE ook in het eerste gesprek verteld. In deze folder kun je het nog een keer rustig nalezen.

Heb je na het lezen van deze folder nog vragen? Stel die dan gerust aan je contactpersoon bij MEE. We zijn er voor jou!

Wat doet MEE?

MEE geeft onafhankelijke cliëntondersteuning en andere diensten, zoals diagnostisch onderzoek. Deze diensten kunnen je verder op weg helpen. Wij denken graag met je mee over wat er mogelijk is als je vragen hebt over zorg, onderwijs, werk, enzovoort. Heb jij - of heeft jouw kind - een beperking of chronische ziekte? Ook dan ondersteunen wij je graag.

Jouw contactpersoon

Je hebt een vast contactpersoon. Hij of zij geeft informatie, advies en tijdelijke ondersteuning. Hij of zij kijkt ook samen met jou wat je zelf, of jouw familie en vrienden voor jou kunnen doen. Dat heet jouw 'netwerk'. Zo helpen wij je bij het zoeken van oplossingen in de buurt. Jij blijft altijd zelf keuzes maken.

Jouw contactpersoon vertelt op welke dagen hij of zij bereikbaar is. Is hij of zij ziek, of op vakantie? Dan is er een vervanger voor zaken die niet kunnen wachten.

Privacy en jouw persoonsgegevens

Om ons werk goed te kunnen doen, hebben we jouw adres, naam en telefoonnummer nodig. Deze gegevens heten **persoonsgegevens**. Wij bewaren deze gegevens in een digitale map samen met de vraag die je ons stelt. Dat heet een 'dossier'.

MEE is door de wet verplicht om al die gegevens te bewaren. Wij zijn ook verplicht om jou te vertellen hoe wij met jouw persoonsgegevens omgaan en wat je rechten zijn. Daarom heb je deze folder gekregen. Jouw contactpersoon zal dit ook in een gesprek uitleggen.

MEE geeft veel aandacht aan jouw privacy en persoonlijke gegevens. Dat moeten wij ook volgens de wet. Dit is de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Jouw gegevens zijn dus veilig bij ons. Wij geven of verkopen jouw gegevens nooit aan andere organisaties die niets met MEE te maken hebben.

Soms geeft MEE jouw naam wel door aan anderen

Als het nodig is, geeft MEE jouw gegevens wel aan organisaties waar wij mee samenwerken. Bijvoorbeeld om je ergens aan te melden of om een indicatie aan te vragen. Wij mogen dat alleen doen als jij daar toestemming voor geeft op papier. Dit heet een verklaring. De medewerker van MEE vraagt je dan om jouw handtekening op dat papier te zetten.

MEE kan ook zonder toestemming jouw persoonsgegevens doorgeven. Dat kan bijvoorbeeld als wij (kinder)mishandeling of huiselijk geweld vermoeden. Het belang van een slachtoffer gaat dan voor de bescherming van de privacy. Wij kunnen dan bellen of mailen met bijvoorbeeld Veilig Thuis of andere betrokken professionals. We kunnen ook een melding doen in Multisignaal of de Verwijsindex. Verderop in deze folder leggen wij uit wat dat is.

Je gegevens bekijken of een kopie opvragen

Je mag altijd jouw gegevens bij MEE bekijken en een kopie van je gegevens opvragen. Dat heet het 'Recht van Inzage en Afschrift'. MEE mag dat ook weigeren. Dat kan bijvoorbeeld als daarmee de privacy van iemand anders in gevaar komt. Maar we mogen dat alleen weigeren als het nadeel voor de andere persoon groter is dan jouw nadeel.

Je eigen gegevens veranderen of verbeteren

Je mag ook altijd jouw dossier (je map met gegevens) aanvullen of verbeteren. Dat kan bijvoorbeeld als je denkt dat jouw gegevens niet goed zijn.

Zo mag je bijvoorbeeld jouw eigen mening toevoegen aan jouw map. Dat kan ook als de medewerker van MEE het niet met die mening eens is.

Je mag ook altijd gegevens laten weghalen uit jouw dossier. Dat kan als die gegevens niet belangrijk zijn voor de ondersteuning.

Je eigen gegevens laten weghalen

Je mag ons altijd vragen jouw dossier weg te halen (te vernietigen). Dat heet 'Het recht om vergeten te worden'. Dat kan wel betekenen dat wij jou in de toekomst minder goed kunnen helpen.

Hoe kun je jouw gegevens opvragen of wijzigen?

Wil je iets laten weghalen uit jouw dossier? Of wil je het inzien, verbeteren of aanvullen? Dan kun je dat met een brief aan ons laten weten.

De brief stuur je naar de medewerker waar je contact mee hebt. MEE moet dan binnen 4 weken reageren. Soms heeft MEE een goede reden om je aanvraag te weigeren. De medewerker die jouw dossier heeft gemaakt zal dan altijd contact met je opnemen.

De wet zegt dat we jouw gegevens 15 jaar moeten bewaren. Die 15 jaar gaan in na de laatste keer dat je contact had met MEE. De medewerkers van MEE die bij jouw gegevens kunnen, mogen niets van jou doorgeven aan anderen. Dat heet geheimhoudingsplicht.

Verwijsindex of Multisignaal

Verwijsindex is een databank waarin de namen kunnen staan van kinderen of jongeren van 0 tot 23 jaar. Medewerkers van verschillende organisaties kunnen daarin zoeken. In sommige regio's heet Verwijsindex, Multisignaal.

Het is belangrijk dat medewerkers niet langs elkaar heen werken. Door Verwijsindex kunnen zij elkaar vinden en kunnen ze met elkaar overleggen. MEE werkt ook met Verwijsindex. In de databank staat ook welke organisaties bij de kinderen of jongeren betrokken zijn.

Een medewerker kan in Verwijsindex of Multisignaal melden of hij of zij betrokken is bij een cliënt. De medewerker kan ook de naam van een cliënt toevoegen. Tot 12 jaar krijgen ouders bericht als een naam wordt opgegeven. Als een cliënt ouder is dan 12, laat de medewerker dat ook altijd weten aan het kind zelf. Als de cliënt ouder is dan 16, vertelt de medewerker dat alleen aan de jongere zelf en niet de ouders.

Een cliënt heeft altijd het recht om te weten waarom de medewerker de naam opgeeft voor Verwijsindex of Multisignaal. De cliënt heeft ook altijd recht om de eigen gegevens te bekijken in Multisignaal. Als de cliënt het er niet mee eens is, kan hij bezwaar maken bij de gemeente.

Wat vind jij van MEE?

Stopt onze hulp aan jou? Dan willen wij graag weten of je blij was met MEE. Daarom krijg je na afloop een e-mail waarin wij vragen om een korte vragenlijst in te vullen. Dat mag je doen zonder je naam te geven.

Wij hopen dat je de vragenlijst invult. Ook als je niet tevreden bent met MEE. Daar kan MEE namelijk van leren zodat we het in de toekomst beter doen.

Je kunt ook altijd aan jouw contactpersoon vertellen hoe het gaat en wat je van MEE vindt. Hij of zij zal je daarnaar vragen.

Heb je een klacht? Zeg het ons!

Je krijgt ondersteuning van iemand van MEE Dichtbij; dit is ook je vaste contactpersoon. Wij doen ons best om je zo goed mogelijk te helpen.

Heb je toch een klacht over onze dienstverlening of contactpersoon? Dan kan je het volgende doen:

1. Bespreek je klacht met je contactpersoon van MEE. Zoek samen naar een oplossing.

2. Kan je samen geen oplossing vinden, dan nodig je jouw contactpersoon uit voor een gesprek met de leidinggevende van je contactpersoon.
3. Als je wilt kan je daarna nog in gesprek met de bestuurder.
4. Hebben deze drie gesprekken niet geholpen? Dan kan je een officiële klacht indienen. Dat moet dan zo snel mogelijk.

Bij wie komt een officiële klacht terecht?

Bij twee mensen die niet bij MEE werken; zij zijn de externe klachtencommissie. Zij worden wel ingehuurd door MEE. Een derde persoon zorgt ervoor dat het allemaal volgens de wet gaat; deze persoon werkt wel bij MEE. Deze drie mensen zijn samen de klachtencommissie.

Hoe stuur ik een officiële klacht?

Je kunt de klacht per e-mail of per post versturen. Je kunt MEE of iemand anders vragen je daarbij te helpen. Vermeld je voor- en achternaam, woonplaats, een korte omschrijving van de klacht en om welke clientondersteuner het gaat.

- Het e-mailadres is: klachtencommissie@meer-groep.nl
- Het postadres is:
Klachtencommissie MEEr-groep
t.a.v. Ambtelijk secretaris
Derkinderenstraat 10
1062 DB Amsterdam

Je krijgt een brief als jouw officiële klacht is ontvangen. Jouw contactpersoon bij MEE, de leidinggevende en de bestuurder krijgen ook een brief. Binnen 5 werkdagen wordt er contact met je opgenomen om je klacht te bespreken.

Hoe werkt de klachtencommissie?

De klachtencommissie vraagt de leidinggevende om met een brief te reageren op de klacht. Dat heet een verweerschrift.

Daarna wordt je uitgenodigd bij de klachtencommissie. Dit heet een hoorzitting. De leidinggevende en je contactpersoon van MEE zijn er ook bij. In dit gesprek kan je vertellen waarom je de officiële klacht heeft gestuurd.

Kan je niet naar de hoorzitting komen? Dan mag je het één keer afzeggen en wordt er een nieuwe afspraak gemaakt. Zeg je deze tweede afspraak af, dan komt de klacht te vervallen.

Alles wat over je officiële klacht besproken wordt, is vertrouwelijk. Jijzelf, maar ook de anderen, zijn verplicht tot geheimhouding.

Zes weken na de hoorzitting stuurt de klachtencommissie het advies aan de bestuurder. Als het langer duurt dan zes weken krijg je daarover bericht.

Wat gebeurt met het advies van de klachtencommissie?

Als de bestuurder het advies heeft ontvangen, moet zij binnen twee weken een besluit nemen. Jijzelf, jouw contactpersoon bij MEE en de leidinggevende krijgen hierover een brief.

Als het langer duurt laat de bestuurder je dat weten.

Twee dingen zijn nog belangrijk om te weten:

- Als de bestuurder een besluit heeft genomen kan er niks meer aan veranderd worden.
- Als je jouw klacht naast de klachtencommissie van MEE ook ergens anders heeft ingediend, stopt de klachtencommissie van MEE met behandeling van je klacht.

De Cliëntenraad

MEE Dichtbij is onderdeel van de MEER-groep. De MEER-groep heeft een Cliëntenraad. Deze raad geeft advies als er grote veranderingen zijn bij MEE of Mantelzorg & Meer. De raad kijkt dan wat de gevolgen zijn voor mensen die ondersteuning krijgen. Soms vraagt MEE de Cliëntenraad om advies. Maar de raad kan ook advies geven zonder dat MEE daarom vraagt.

De Cliëntenraad praat over heel veel zaken, bijvoorbeeld:

- Hulp en service van MEE aan cliënten
- Persoonlijke ondersteuning
- Veiligheid van cliënten
- Cliënttevredenheidsonderzoek
- Wachtlijsten

De Cliëntenraad vergadert een paar keer per jaar. Ook heeft de raad een paar keer per jaar overleg met de directie van MEE. Zo is de raad goed op de hoogte van de ontwikkelingen bij MEE.

Waar praat de raad niet over?

De Cliëntenraad praat alleen over zaken die voor alle cliënten belangrijk kunnen zijn. De raad praat dus niet over dingen die alleen voor jou belangrijk zijn. Dingen waar jij tegenaan loopt en die voor alle cliënten belangrijk kunnen zijn, lezen wij graag. Met klachten kun je terecht bij de onafhankelijke Klachtencommissie van de MEER -groep.

Wie zitten er in de raad en kan ik lid worden?

Alle leden van de Cliëntenraad hebben een beperking of ze hebben ermee te maken. Bijvoorbeeld omdat ze vader of moeder zijn, of een familielid van iemand met een beperking. De beperking kan lichamelijk, verstandelijk of zintuiglijk zijn. Maar ook een autisme spectrum stoornis, niet aangeboren hersenletsel of een chronische ziekte.

Contact met de Cliëntenraad?

De Cliëntenraad hoopt dat cliënten van MEE al hun vragen, opmerkingen en verbeterpunten doorgeven. Dat kan per e-mail. Vind je het leuk om met ons mee te praten en lid te worden van de Cliëntenraad? Stuur dan een mailtje naar de Cliëntenraad:

Cliëntenraad MEER-groep: clienraad@meer-groep.nl

Contactgegevens MEE

MEE Dichtbij
Pallas Athenedreef 10
3561 PE Utrecht

020 512 72 72 | info@meedichtbij.nl | www.meedichtbij.nl

