

# Privacy: uw rechten, onze plichten

Voor het bieden van een goede hulp- en dienstverlening door de (vrijwillig) medewerker, is het belangrijk om persoonlijke informatie van u vast te leggen. Uw gegevens worden in een digitaal dossier bewaard en vertrouwelijk behandeld. U heeft het recht om deze gegevens in te zien, te corrigeren, te verwijderen, over te dragen of de verwerking te beperken. U kunt ook bezwaar maken tegen de verwerking van uw gegevens.

Uw rechten en onze plichten zijn vastgelegd in een privacystatuut op onze website. Het privacystatuut kunt u ook opvragen via [info@smwo.nl](mailto:info@smwo.nl).



*Scan de QR-code met de camera van uw telefoon en lees het privacystatuut of kijk op [www.smwo.nl/over-ons/privacy-en-klachten](http://www.smwo.nl/over-ons/privacy-en-klachten).*

## Het delen van uw gegevens

SMWO gebruikt uw gegevens uitsluitend voor de hulp- en dienstverlening in het kader van uw vraag. De door u verstrekte informatie kan worden gedeeld met de betrokkenen bij uw begeleiding, bijvoorbeeld uw verwijzer. Uw (vrijwillig) medewerker van SMWO zal de noodzaak hiervan afwegen en vraagt daarbij om uw toestemming.

## Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

SMWO is verplicht een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling te hanteren. Het doel hiervan is hulpverleners te ondersteunen in het omgaan

met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Meer informatie vindt u op [www.veiligthuiszeeland.nl](http://www.veiligthuiszeeland.nl).



*Scan de QR-code met uw telefoon.*

## Verwijsindex Jeugd

SMWO is verplicht het signalerings-systeem Verwijsindex Jeugd te gebruiken. Dit is een digitaal systeem om hulpverleners van kinderen en jongeren tot 23 jaar met elkaar in verbinding te brengen. Op die manier kan afstemming plaatsvinden om u en uw kind de best mogelijke ondersteuning te bieden. Meer informatie vindt u op [www.verwijsindexzeeland.nl/voor-clients](http://www.verwijsindexzeeland.nl/voor-clients).



*Scan de QR-code met uw telefoon.*

## Tevredenheidsmeting

Kort na de afsluiting van de hulp-/ dienstverlening wordt u per e-mail of telefonisch gevraagd om anoniem een vragenformulier in te vullen over uw tevredenheid. U helpt ons daarmee onze hulp-/dienstverlening te verbeteren.

# Gedragsregels en Klachten

## Gedragsregels

Gedragsregels zijn gemaakt om de hulp-/dienstverlening goed te laten verlopen. Hieronder een aantal belangrijke regels die u en de (vrijwillig) medewerker van SMWO naleven:

- We gaan respectvol met elkaar om. Agressie, pestgedrag, seksuele intimidatie en discriminatie worden niet geaccepteerd. Praten doen we met elkaar en niet over elkaar.
- De (vertrouwens)relatie tussen u en de (vrijwillig) medewerker blijft altijd professioneel. Afspraken verhouden zich werkgerelateerd.
- Afspraken komen we na, tenzij overmacht of onvoorziene omstandigheden een rol spelen. In dat geval leggen wij dit tijdig uit.
- Wanneer een (vrijwillig) medewerker bij of door een cliënt wordt geconfronteerd met een vorm van intimidatie, heeft de (vrijwillig) medewerker het recht de werkzaamheden onmiddellijk te onderbreken.



Scan de QR-code met de camera van uw telefoon en lees meer over de gedragscode of kijk op [www.smwo.nl/over-ons/gedragscode](http://www.smwo.nl/over-ons/gedragscode).

## Samen zoeken we naar oplossingen

Het is mogelijk dat onze hulp niet aansluit bij uw wensen of verwachtingen. Als u klachten heeft, kunt u dit natuurlijk altijd met ons bespreken. Probeer een

klacht allereerst op te lossen met de (vrijwillig) medewerker die er direct bij betrokken is. Als dat niet gaat, kunt u de leidinggevende van de medewerker of coördinator van het vrijwilligerswerk benaderen. Het is ook mogelijk om een schriftelijke klacht bij de organisatie in te dienen. Een rustig en goed gesprek lost vaak al veel op.

## Klachtencommissie

Wanneer een klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, is het mogelijk om de Klachtencommissie Zeeland te benaderen. De 'procedure klachtafhandeling SMWO' en de 'klachtenregeling Klachtencommissie Zeeland' zijn op te vragen via [info@smwo.nl](mailto:info@smwo.nl).

Indien u van mening bent dat SMWO niet goed met uw gegevens omgaat en u komt er samen niet uit, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

🏠 's-Heer Elsdorpweg 12  
4461 WK Goes  
Postbus 310, 4460 AS Goes  
☎️ (0113) 277 111  
✉️ [info@smwo.nl](mailto:info@smwo.nl)  
🌐 [www.smwo.nl](http://www.smwo.nl)

**SMWO**

Stichting Maatschappelijk Werk en Welzijn Oosterschelderegio (SMWO) levert diensten op het gebied van maatschappelijk werk voor mensen met en zonder beperking, onafhankelijke cliëntondersteuning, welzijn, sport en bewegen. SMWO staat voor een inclusieve samenleving waarin iedereen mee kan doen.

