

## Delft voor Elkaar

Verbindt en versterkt - zodat iedereen mee kan doen



## Privacy en klachten



## Privacy

**Delft voor Elkaar** is een netwerkorganisatie waarin Stichting Participe, Stichting Kwadraad, Stichting MEE ZHN en Haaglanden Beweegt met andere organisaties en personen samenwerken om de participatie, zelfredzaamheid en burgerkracht in de Delftse samenleving te vergroten.

U heeft onlangs contact gehad met één van de medewerkers van Delft voor Elkaar. In deze gesprekken komen persoonlijke onderwerpen ter sprake. Zaken waarvan u niet wilt dat iedereen die te weten komt. Het is daarom belangrijk om te weten hoe wij daarmee omgaan.

### **Vertrouwelijk en zorgvuldig**

Delft voor Elkaar behandelt uw persoonsgegevens volgens de richtlijnen van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Om u van dienst te kunnen zijn, registreren en noteren medewerkers gegevens over u en de gevoerde gesprekken.

Deze gegevens worden bewaard in een daartoe ingericht registratiesysteem. Hierin nemen wij alleen de persoonsgegevens op, die nodig zijn voor de ondersteuning door Delft voor Elkaar. De gegevens zijn strikt vertrouwelijk en worden zorgvuldig bewaard. Onze medewerkers hebben een verplichting tot geheimhouding. Indien u dit wenst mag u uw gegevens inzien.

Wij dienen deze gegevens na beëindiging van de dienstverlening door Delft voor Elkaar nog vijftien jaar te bewaren.

Soms is het wenselijk dat gegevens of rapportages door ons worden opgevraagd. Het verstrekken van gegevens gebeurt alleen als u daar schriftelijk toestemming voor geeft. Wij hebben dan een machtiging van u nodig.

Wilt u meer weten over uw rechten en plichten? Vraag dan het van toepassing zijnde 'Privacyreglement Delft voor Elkaar' op bij een van onze medewerkers. Dit reglement vindt u ook op onze website: [www.delftvoorelkaar.nl/over-ons/privacy](http://www.delftvoorelkaar.nl/over-ons/privacy).

## Klachten

Ondanks alle inspanningen en goede bedoelingen van medewerkers kunnen er zaken fout gaan. Bent u niet tevreden over de geboden dienstverlening? Laat het ons weten.

### **Samen oplossen**

In veel gevallen is het probleem in een persoonlijk gesprek op te lossen. In eerste instantie stellen wij het op prijs als u uw onvrede bespreekt met de medewerker die hier direct bij betrokken is. Indien gewenst kunt u de leidinggevende om bemiddeling vragen. Mogelijk leidt dat tot een oplossing.

### **Schriftelijk indienen**

Mocht dit nog niet naar tevredenheid zijn behandeld, dan kunt u uw klacht indienen bij de directie van Delft voor Elkaar via [MT@delftvoorelkaar.nl](mailto:MT@delftvoorelkaar.nl) of per post:

Delft voor Elkaar

MT Delft voor Elkaar

Van Bleyswijckstraat 91

2613 RR Delft

Uw klacht handelen wij af volgens de klachtenregeling van de betrokken (formele) organisatie van Delft voor Elkaar waar de (meest) bij u betrokken dienstverlener werkzaam is.

Meer info over de klachtenregeling vindt u bij de betrokken organisaties van Delft voor Elkaar. Kijk voor meer informatie op de betreffende website.

[www.participedelft.nu](http://www.participedelft.nu)

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

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

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

Uiteraard hopen wij dat u tevreden bent over onze dienstverlening en de inzet van onze medewerkers. Mocht u suggesties hebben waardoor wij u en andere cliënten nog beter van dienst kunnen zijn, geeft u deze dan door aan een van onze medewerkers.

**Delft voor Elkaar**

Van Bleyswijckstraat 91  
2611 RR Delft

Tel. 015 - 760 02 00  
[info@delftvoorelkaar.nl](mailto:info@delftvoorelkaar.nl)  
[www.delftvoorelkaar.nl](http://www.delftvoorelkaar.nl)