

Klachtrecht en privacyreglement *bij de Fiom*

Stichting Ambulante Fiom



De Stichting Ambulante Fiom is een landelijke, gespecialiseerde instelling die psychosociale hulp biedt en informatie en advies geeft aan iedereen die vragen of problemen heeft op het gebied van:

- (on)bedoelde zwangerschap,
- tienerzwangerschap en tienerouderschap,
- verwerking van zwangerschapsverlies en ongewenste kinderloosheid,
- adoptieazorg en (inter)nationale zoekacties naar familieleden.

Ons meest actuele aanbod vindt u op www.fiom.nl.

PRIVACYREGLEMENT EN KLACHTRECHT

In deze folder worden de bepalingen uit het privacyreglement en de klachtenregeling voor cliënten van de Stichting Ambulante Fiom in het kort weergegeven. Beide reglementen zijn op de Fiom-bureaus in te zien. Indien gewenst, kan tegen betaling van de kostprijs een afschrift van één of beide reglementen worden verkregen.

Aan deze folder kunnen geen rechten worden ontleend.

PRIVACYREGLEMENT

CLIËNTREGISTRATIE

Gegevens van cliënten worden door de Fiom geregistreerd ter ondersteuning, bewaking en verantwoording van de hulpverlening en ten behoeve van informatie, advies, signalering, belangenbehartiging en preventie. Deze gegevens worden niet opgeslagen of verwerkt anders dan waarvoor deze zijn verstrekt.

BEWAREN VAN CLIËNTGEGEVENS

De cliëntengegevens worden op de Fiom-bureaus in de computer en in dossiers bewaard. Beide bewaarplaatsen zijn beveiligd. Alleen betrokken medewerkers hebben toegang tot de gegevens, maar zijn allen verplicht tot geheimhouding.

Uiterlijk twee jaar na afsluiting van het hulpverleningscontact worden alle geautomatiseerde gegevens uit het bestand gewist. Ook de dossiers worden na twee jaar vernietigd met de volgende uitzonderingen: dossiers die betrekking hadden op huiselijk en/of seksueel geweld worden na afsluiting twintig jaar bewaard, dossiers die betrekking

hebben op zoekacties tien jaar en afstands dossiers honderd jaar. De cliëntengegevens van alle bureaus worden geanonimiseerd opgenomen in een centrale registratie. Het herkennen van individuele gegevens is dan dus niet meer mogelijk.

INZAGE

U heeft het recht om de geregistreerde gegevens in te zien. Indien daartoe een schriftelijk verzoek bij de districtsmanager van het betreffende bureau wordt ingediend, zal inzage binnen vier weken plaatsvinden. U dient zich voorafgaande aan de inzage wel te legitimeren. Zonder uw toestemming worden aan derden (bijvoorbeeld ouders, partners) geen gegevens verstrekt.

CORRECTIE

U kunt verzoeken om verbetering of aanvulling van de geregistreerde gegevens. Dit verzoek moet schriftelijk aan de districtsmanager van het betreffende bureau worden gedaan. Binnen vier weken zult u een antwoord ontvangen. Daarin wordt aangegeven of aan het verzoek zal worden voldaan. Een weigering zal met redenen zijn omkleed.

KLACHTEN

Indien u als cliënt om de één of andere reden niet tevreden bent over de hulpverlening van de Fiom, kunt u dat aan de betrokken medewerker of de districtsmanager van het bewuste bureau kenbaar maken. Als er in overleg geen bevredigende oplossing wordt gevonden, kunt u een klacht indienen. De klacht mag gaan over:

- De behandeling door de hulpverlener(s)
- Het omgaan met de privacy
- Discriminatie
- Het hulpverleningsproces
- De behandeling tijdens de hulpverlening

INDIENEN VAN DE KLACHT

De klacht moet schriftelijk aan de directeur van de Stichting Ambulante Fiom worden gericht. Het adres van de directeur is:

Stichting Ambulante Fiom, Landelijk bureau
Kruisstraat 1
5211 DT 's- Hertogenbosch

BEHANDELING VAN DE KLACHT

De directeur stelt een onderzoek naar de klacht in. Indien nodig zult u, evenals de betrokken medewerker(s) van het betreffende bureau, voor het geven van aanvullende informatie benaderd worden.

De informatie zal strikt vertrouwelijk behandeld worden. Uiterlijk drie maanden na het indienen van de klacht stelt de directeur een oplossing aan partijen voor.

KLACHTENCOMMISSIE

Als u met het voorstel van de directeur niet tevreden bent, kan uw klacht tot uiterlijk zes maanden nadat de gebeurtenis of de omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft, zich heeft/hebben voorgedaan, schriftelijk aan de klachtencommissie van de Fiom worden voorgelegd. De klachtencommissie bestaat uit drie onafhankelijke juristen.

De klacht moet gericht worden aan:

Klachtencommissie

Stichting Ambulante Fiom
Kruisstraat 1
5211 DT 's- Hertogenbosch
Tel.: 073-6128821

Zowel klager als aangeklaagde kunnen door de commissie worden gehoord. De klachtencommissie brengt binnen twee maanden advies over de klacht uit aan het bestuur. Uiterlijk een maand na ontvangst van het advies geeft het bestuur haar beslissing.

INTREKKEN VAN DE KLACHT

U kunt op ieder moment uw klacht intrekken. Dit moet schriftelijk gebeuren.

CLIËNTENRAAD

De Cliëntenraad van de Fiom bestaat uit zeven personen die, binnen het kader van de doelstellingen van de organisatie, de gemeenschappelijke belangen van cliënten van de Fiom behartigen. Zo kan de raad onder meer advies uitbrengen over belangrijke veranderingen in het beleid en de organisatie van de Fiom, over kwaliteitszorg en over de behandeling van klachten van cliënten.

Wilt u contact opnemen met de Cliëntenraad, dan kunt u een brief of e-mail sturen naar:

Cliëntenraad

Stichting Ambulante Fiom
Kruisstraat 1
5211 DT 's- Hertogenbosch
clienraad@fiom.nl

U kunt hiervoor natuurlijk ook contact opnemen met het dichtstbijzijnde Fiom-bureau.

Stichting Ambulante Fiom
Kruisstraat 1,
5211 DT 's-Hertogenbosch.
T (073) 6128821
F (073) 6122390
E landelijk.bureau@fiom.nl

Op maandag tot en met donderdag
telefonisch bereikbaar
van 9.00 uur tot 13.00 uur
en van 14.00 tot 16.30 uur
en op vrijdag van 9.00 tot 13.00 uur.

COLOFON

Deze brochure is een uitgave van:
Stichting Ambulante Fiom

Eindredactie: Fiom, PR & Communcate
Vormgeving: Studio Wittenberg, Schijndel
Druk: NPC, Schijndel
Uitgave: December 2009

Landelijk bureau

Kruisstraat 1
5211 DT 's-Hertogenbosch
T 073 – 6128821
F 073 – 6122390
E landelijk.bureau@fiom.nl

ISS, afdeling Nederland

Kruisstraat 1
5211 DT 's-Hertogenbosch
T 073 – 6911450
F 073 – 6911441
E iss@fiom.nl



District Noord

Districtsbureau:
Fiom-bureau Groningen
Poststraat 2
9712 ER Groningen
T 050 – 3142020
F 050 – 3186368
E [groningen@fiom.nl](mailto: groningen@fiom.nl)

District West

Districtsbureau:
Fiom-bureau Leiden
Haven 32
2312 MJ Leiden
T 071 – 5226199
F 071 – 5221538
E leiden@fiom.nl

District Zuid

Districtsbureau:
Fiom-bureau Eindhoven
Ploegstraat 1
5615 HA Eindhoven
T 040 – 2453335
F 040 – 2449503
E eindhoven@fiom.nl

Fiom-bureau Leeuwarden
Harlingerstraatweg 9
8913 AA Leeuwarden
T 058 – 2160111
F 058 – 2160225
E leeuwarden@fiom.nl

Fiom-bureau Alkmaar
Gedempte Nieuwesloot 50
1811 KT Alkmaar
T 072 – 5118812
F 072 – 5112261
E alkmaar@fiom.nl

Fiom-bureau Nijmegen
Sint Annastraat 8
6524 GA Nijmegen
T 024 – 3294053
F 024 – 3296694
E nijmegen@fiom.nl

Fiom-bureau Zwolle
Emmastraat 11
8011 AE Zwolle
T 038 – 4218681
F 038 – 4235831
E [zwolle@fiom.nl](mailto: zwolle@fiom.nl)

Fiom-bureau Breda
Nonnenveld 127
4811 DW Breda
T 076 – 5436767
F 076 – 5310852
E breda@fiom.nl

Fiom-bureau Maastricht
Stationsstraat 37
6221 BN Maastricht
T 043 – 3214856
F 043 – 3214130
E maastricht@fiom.nl