

- Als u een afspraak heeft met één van onze medewerkers en u kunt die niet nakomen, verzoeken wij u bijtijds af te bellen.
- Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland is van mening dat er niet gediscrimineerd mag worden. Niet op basis van leeftijd, leefstijl, seksuele geaardheid, huidskleur of geslacht. Dat geldt zowel voor onze cliënten als voor onze medewerkers.
- Het gebruik van geweld, in welk vorm dan ook (waaronder tevens begrepen verbaal geweld) is niet toegestaan.
- Onze medewerkers kunnen in geval van discriminatie, bedreiging of geweld het contact onmiddellijk beëindigen.
- MDF heeft een weigeringsprocedure. In het uiterste geval kan de organisatie besluiten u niet meer toe te laten.
- Iedere aansprakelijkheid van MDF is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald.
- Het is medewerkers van MDF verboden giften aan te nemen.

Postbus 1034
8200 BA Lelystad
mdf@mdflevoland.nl
www.mdflevoland.nl

Privacy, klachten en spelregels

Dossier

Als u bij MDF komt, maken wij meestal een dossier, waarin wij gegevens over u opnemen. Wij zetten een aantal persoonsgegevens van u in de computer. Daarnaast nemen we feitelijke informatie over de hulp- of dienstverlening op in uw dossier. Papieren over uw zaken bewaren we apart.

Wij slaan deze gegevens om een paar redenen op:

- De eerste reden is dat wij u beter kunnen helpen als we alle gegevens bij elkaar in een dossier hebben.
- De tweede reden is dat we cijfers nodig hebben om ons werk bij de subsidiegever, zoals de gemeente, te kunnen verantwoorden. Deze gegevens, bijvoorbeeld hoeveel cliënten met een bepaald probleem bij ons komen, gebruiken we zonder naam en adres. Het gaat daarbij dus alleen om statistische gegevens.

De dossiers worden veilig bewaard en kunnen alleen bekeken worden door medewerkers die de gegevens nodig hebben.

U kunt uw dossier inzien en als er iets niet klopt, kunt u vragen dat te veranderen.

De dossiers worden na afsluiting van de hulp- of dienstverlening na een vastgelegde termijn vernietigd. Statistische gegevens, zonder persoonsgegevens, kunnen langer bewaard worden.

Geheimhouding

Onze medewerkers hebben een beroepsgeheim.

Soms is het nodig dat onze medewerkers met andere instellingen of personen over u overleggen. Daar vragen wij uw medewerking bij.

Reglement

Alle regels over uw privacy zijn vastgelegd in ons privacyreglement. Dit reglement kunt u als u dat wilt, inzien.

Wij willen iedereen zo goed mogelijk helpen. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent over onze hulp. Dat willen we dan graag weten, dan kunnen we er iets aan doen.

Als u een klacht heeft, kunt u de volgende stappen zetten:

1. Bespreken.

U bespreekt uw klacht eerst met de medewerker van MDF. Hij of zij zal dan samen met u naar een oplossing zoeken. Vaak is het probleem dan de wereld uit.

2. Klacht bij de directie.

Als dat niet lukt, kunt u uw klacht voorleggen aan de directie van MDF. Dat doet u door een brief te schrijven aan de directie van MDF, Postbus 1034, 8200 BA Lelystad. U krijgt binnen twee (werk)dagen een brief terug, waarin staat wie uw klacht behandelt. Dat is meestal de sectormanager, de direct leidinggevende van de medewerker. U wordt door hem uitgenodigd voor een gesprek. Dat gesprek vindt binnen vijf (werk)dagen plaats. In dat gesprek probeert hij met u tot een oplossing te komen. Binnen tien (werk)dagen nadat u uw klacht heeft ingediend, krijgt u een brief waarin de beslissing over uw klacht staat.

3. Klachtencommissie.

Als u het niet eens bent met deze beslissing, kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie van MDF. Die neemt binnen een maand een besluit over uw klacht. Over de procedure bij de klachtencommissie kunt u meer informatie vragen bij ons hoofdkantoor.

Reglement

Onze klachtenprocedure is vastgelegd in ons klachtenreglement. Dit reglement kunt u als u dat wilt, inzien.