

MEE

DE MEENT
GROEP



**Welkomstinformatie
voor cliënten**

meedoen mogelijk maken



meedoen mogelijk maken



Welkom bij MEE De Meent Groep

Je bent aangemeld als cliënt bij MEE. De komende tijd werken we samen aan jouw vraag. In deze folder lees je de belangrijkste informatie over onze samenwerking.

In deze folder staat:

- Wat doet MEE?
- Jouw contactpersoon bij MEE
- Wat kun je van ons verwachten?
- Afspraken over onze samenwerking
- Jouw privacy en persoonsgegevens
- Ben je niet tevreden? Zeg het ons!
- Wat vind jij van MEE?
- Contactgegevens MEE De Meent Groep

Heb je na het lezen van deze informatie nog vragen? Stel die dan aan je contactpersoon van MEE.

Wat doet MEE?

MEE is er voor mensen met een beperking en hun naasten. Wij helpen bij vragen of zorgen die te maken hebben met een beperking.

Bijvoorbeeld over leren, werken, wonen, opvoeding, geldzaken, relaties, regelgeving of zorg. We geven uitleg over ingewikkelde zaken. We staan naast je en denken mee zodat je de beste oplossing vindt. We gaan altijd uit van wat jij nodig hebt om zo zelfstandig en onafhankelijk mogelijk te zijn.

We kijken samen met jou wat je zelf kunt doen. Maar ook wat jouw familie en vrienden voor jou kunnen doen. Zo helpen we je bij het zoeken naar oplossingen in de buurt.

Cliëntondersteuners

Onze cliëntondersteuners staan voor je klaar. Zij zijn goed opgeleid en kennen de wereld van de zorg, wetten en regels. Ze weten ook goed wat het betekent om een beperking te hebben. Dat hoef je niet uit te leggen. Ze luisteren goed naar jouw verhaal en staan naast je om samen tot een oplossing te komen.

Onze cliëntondersteuners zijn geregistreerd bij beroepsregister Registerplein. Als ze met kinderen of jongeren werken zijn ze ook geregistreerd bij beroepsregister Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ).



Ervaringsdeskundigen

We werken regelmatig met ervaringsdeskundigen. Sommigen zijn mantelzorger, anderen hebben zelf een beperking. Zij weten als geen ander hoe het is om een beperking te hebben of te leven met iemand met een beperking. MEE leert de ervaringsdeskundigen hoe ze met hun ervaring anderen kunnen helpen. Bijvoorbeeld bij gesprekken met cliënten.

Jouw contactpersoon bij MEE

- Je krijgt een vaste contactpersoon bij MEE. Dat is een cliëntondersteuner.
- Jouw cliëntondersteuner vertelt je op welke dagen hij/zij werkt. Is hij/zij ziek of op vakantie? Dan is er een vervanger voor de dingen die niet kunnen wachten.
- Je krijgt het directe telefoonnummer en e-mailadres van je cliëntondersteuner. Je kunt rechtstreeks met hem of haar contact opnemen.



Hier kun je de gegevens van jouw cliëntondersteuner invullen:

Naam:

Telefoonnummer:

E-mailadres



Wat kun je van ons verwachten

Een cliëntondersteuner van MEE neemt contact met je op. Samen gaan jullie aan de slag met jouw vraag.

Tijdens de eerste afspraak bespreken jullie uitgebreid jouw vraag. Waar komt de vraag vandaan? Wat is er aan de hand? Zijn er nog andere dingen die te maken hebben met jouw vraag? Afhankelijk van jouw vraag en wat je nodig hebt, maak je afspraken met de cliëntondersteuner over het vervolg.

De cliëntondersteuner kan bijvoorbeeld samen met jou:

1. Meegaan naar één of meer afspraken
2. Gesprekken voeren
3. Een plan voor de toekomst maken
4. De juiste hulp regelen

Maar ook:

5. Voor je opkomen als je dat zelf lastig vindt
6. Moeilijke dingen makkelijker maken

Kan iets niet, dan is de cliëntondersteuner daar ook eerlijk over. We helpen je zo goed als we dat kunnen. Maar over sommige oplossingen beslissen andere organisaties. Bijvoorbeeld over het krijgen van een indicatie of hulp.

Afspraken over onze samenwerking

MEE wil je zo goed mogelijk helpen. Daarom maken wij goede afspraken.

- **Wij geven jou advies, maar jij blijft altijd zelf keuzes maken.**

Daar helpen we je natuurlijk wel bij.

- **Soms beslissen andere organisaties over jouw vraag.**

Het kan dat je het niet eens bent met dat besluit. Als het kan en als je dat wil, helpen we je bij het maken van bezwaar tegen die beslissing.

- **Informeer ons goed. Alleen dan kunnen we je ook goed helpen.**

Geef bijvoorbeeld veranderingen in jouw situatie aan ons door. En houd je aan de afspraken die we maken. Lukt dat niet, laat het ons dan weten. Bijvoorbeeld als je niet naar een afspraak kunt komen.

- **MEE verwacht dat medewerkers, cliënten en hun naasten respectvol met elkaar omgaan.**

Lukt dat niet, dan maken we afspraken zodat het wel lukt. Lukt het dan toch niet, dan kunnen we je niet meer helpen.

- **Je vraagt hulp aan MEE.**

Wil je dat één bepaalde medewerker je helpt, dan kun je dat zeggen. Heeft deze medewerker geen tijd, dan kiezen wij een andere medewerker.

- **Krijgt jouw kind hulp van ons en ben je gescheiden?**

Dan gaan wij ervan uit dat je met je ex-partner overlegt over de hulp van MEE. Is dit lastig voor je, dan kunnen we je hier misschien bij helpen. Heeft jouw ex-partner geen gezag over het kind en vraagt hij/zij informatie aan ons over de hulp aan het kind? Dan moeten wij belangrijke informatie geven, behalve als dit schadelijk is voor het kind.

- **Als onze medewerker grensoverschrijdend gedrag ziet of vermoedt, dan meldt hij/zij dat binnen MEE.**

Daar bekijken we of we de landelijke 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' moeten inzetten. Grensoverschrijdend gedrag is bijvoorbeeld huiselijk geweld, kindermishandeling, partnergeweld, criminele activiteiten, een risicovolle zwangerschap of verwaarlozing.



Meer informatie

In deze folder staat de belangrijkste informatie.
Uitgebreide afspraken over onze samenwerking, de
algemene voorwaarden, vind je op onze website:
www.meedemeentgroep.nl/algemene-voorwaarden

De algemene voorwaarden kun je ook opvragen bij
de Kamer van Koophandel onder nummer 17151298.

Jouw privacy en persoonsgegevens

Om ons werk goed te kunnen doen schrijven we jouw persoonsgegevens op. Bijvoorbeeld jouw naam, adres en telefoonnummer. Maar ook jouw vraag aan ons en informatie over wat we doen en bespreken. Dat bewaren we in een digitale map, jouw dossier.

We bewaren alleen die gegevens die we nodig hebben om jou te helpen. Alleen de medewerkers die betrokken zijn bij jouw vraag kunnen bij jouw gegevens.

Jouw privacy is belangrijk en jouw gegevens zijn veilig bij ons. We hebben met de leveranciers van onze systemen goede afspraken gemaakt over de bescherming van jouw gegevens.



Jouw gegevens delen met anderen

- Als het voor jouw ondersteuning nodig is, geeft MEE jouw gegevens aan organisaties die helpen bij het beantwoorden van jouw vraag. Bijvoorbeeld om je ergens aan te melden of om een indicatie aan te vragen. Dat doen we alleen als jij daar toestemming voor geeft.
- Hebben wij informatie over jou nodig van andere organisaties? Dan vragen we altijd eerst jouw toestemming om die informatie op te vragen.
- Heb je toestemming gegeven, maar wil je die weer intrekken? Bespreek dat dan met je cliëntondersteuner.
- Soms kan MEE ook zonder jouw toestemming jouw gegevens doorgeven. Dit kan als jouw veiligheid of de veiligheid van iemand anders in gevaar is. Bijvoorbeeld als wij (kinder-)mishandeling of huiselijk geweld vermoeden. Het belang van een slachtoffer gaat dan voor de bescherming van de privacy. De cliëntondersteuner weegt het wel of niet melden zorgvuldig af.

Jouw gegevens bekijken, opvragen of aanpassen

Je hebt verschillende rechten als het gaat om jouw gegevens bij MEE.

- Je mag de informatie die wij bewaren bekijken. Je krijgt dan een kopie van (delen van) jouw dossier. Je mag altijd vragen om jouw dossier aan te vullen of te verbeteren. Bijvoorbeeld als je denkt dat jouw gegevens niet goed zijn. Of iets laten weghalen uit je dossier.
- Je mag aangeven dat we bepaalde gegevens (tijdelijk) niet meer mogen gebruiken.
- Je mag vragen om jouw dossier te vernietigen.

Wil je iets weghalen uit je dossier? Of wil je het bekijken, verbeteren of aanvullen? Bespreek dit dan met je cliëntondersteuner. Heb je geen contact meer met MEE? Stuur dan een e-mail met daarin je naam, woonplaats en vraag aan servicepunt@meedemeentgroep.nl.

MEE mag jouw verzoek ook weigeren. MEE moet jou dan wel de reden daarvan aangeven.

Jouw gegevens bewaren na afsluiten contact

- We bewaren jouw gegevens 20 jaar na het laatste contact met MEE.
- Je kunt je dossier ook eerder laten vernietigen. Wil je dit? Bespreek dit dan met je cliëntondersteuner.
- Dossiers van cliënten die overlijden, verwijderen we binnen één jaar na overlijden.



Meer informatie

In deze folder staat de belangrijkste informatie.
Uitgebreide informatie over privacy lees je in de
privacyverklaring op onze website:

www.meedemeentgroep.nl/privacyverklaring

Ben je niet tevreden? Zeg het ons!

Wij willen je goed en netjes helpen. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent. Bijvoorbeeld over een medewerker of over hoe wij werken.

Bespreek het eerst met de medewerker of een leidinggevende

Ben je niet tevreden? Blijf daar dan niet mee zitten maar praat erover. Bespreek het zo snel mogelijk met je cliëntondersteuner. Dat kan al voldoende zijn om het probleem op te lossen. Wil je niet praten met je cliëntondersteuner? Dan kun je praten met zijn/haar leidinggevende.

De klachtencommissie

Ben je na een gesprek met je cliëntondersteuner of de leidinggevende nog niet tevreden? Of is je probleem dan nog niet opgelost? Dan kun je contact opnemen met de onafhankelijke klachtencommissie.

Vertrouwenspersoon

Je kunt ook contact opnemen met de vertrouwenspersoon. Deze werkt niet bij MEE De Meent Groep. Samen bespreek je hoe je het beste voor jouw belang opkomt. Wat je bespreekt, blijft tussen jou en de vertrouwenspersoon.



Meer informatie

In deze folder staat de belangrijkste informatie.

- Uitgebreide informatie over wat je kunt doen als je niet tevreden bent lees je op onze website:

www.meedemeentgroep.nl/klacht

Daar vind je ook de contactgegevens.

- Uitgebreide informatie over de vertrouwenspersoon lees je op onze website:

www.meedemeentgroep.nl/vertrouwenspersoon

Daar vind je ook de contactgegevens.



Veilig e-mailen

Wij versturen soms privacygevoelige informatie per e-mail. Bijvoorbeeld over een indicatie, onderzoek of verslag van een gesprek. E-mails met privacygevoelige informatie versturen we via het programma ZIVER. Dat zorgt ervoor dat alleen jij de informatie kunt lezen. Je kunt de e-mail van MEE openen met een code.



Lees op onze website hoe dat werkt:

www.meedemeentgroep.nl/mee-emailt-veilig



Wat vind jij van MEE?

Stopt onze ondersteuning? Dan willen wij graag weten of je tevreden bent. Daarom krijg je na afloop een e-mail. Daarin staat een link naar een korte vragenlijst.

Wij hopen dat je de vragenlijst invult. Ook als je niet tevreden bent met onze hulp. Dit kan anoniem, zonder jouw naam erbij. Van jouw antwoorden leren we voor de toekomst.



**DE MEENT
GROEP**



Telefoonnummer:

088 - 465 35 55



E-mail:

mee@meedemeentgroep.nl



Website:

www.meedemeentgroep.nl

Facebook:

www.facebook.com/MEEDeMeentGroep