



Privacy, Diensten, en Klachtenwijzer

Informatie over onze dienstverlening

Wij maken graag heldere afspraken met u over uw privacy, onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. In deze brochure leest u daar meer over. Wij geven u graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat u een goed totaalbeeld krijgt. Heeft u hier vragen over, stel ze ons dan gerust!

1 Wie zijn wij?

Onze stichting heet “Meersaam”.

Stichting MeerSaam benadrukt mogelijkheden van eenzame burgers, wil ondersteuning bieden aan groeperingen in de samenleving om eenzaamheid te bestrijden..

Bezoek- en correspondentieadres

Esdoornlaan 74
1702 SK Heerhugowaard

Onze bereikbaarheid

Telefoon 06-27263348
Internet www.meersaam.nl
E-mail secretariaat@meersaam.nl

Openingstijden

Wij hebben geen vaste openingstijden, u kunt ons bellen of emailen.
Het bestuur komt de 3^e woensdag van de maand bijeen van 10-12 uur.

2 Waarvoor kunt u bij ons terecht?

De stichting biedt ondersteuning aan (groepen) mensen die om welke reden dan ook in een kwetsbare situatie/ of een periode van eenzaamheid terecht zijn gekomen (of dreigen te komen) bij het (terug)vinden van de eigen kracht en waardigheid en een plek in de maatschappij.

Daarnaast wil MeerSaam coaching- en trainingstrajecten rondom signalering en aanpak van eenzaamheid aan gaan bieden voor intermediairen, vrijwilligers en professionals in de wijk.



Signalen van eenzaamheidsproblematiek kunnen op die manier eerder doorgespeeld worden naar professionals of getrainde vrijwilligers die deze mensen daadwerkelijk kunnen ondersteunen bij het zoeken van een passende oplossing en het maken van connecties.

3 Wat vragen wij van u?

Wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere “stukjes” van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

- Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Een goed advies staat of valt namelijk met een volledig beeld van uw gegevens. Wij vragen u daarom alle informatie die mogelijk relevant kan zijn voor de aan u te verstrekken adviezen aan ons te overleggen. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

- Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw situatie, bijvoorbeeld uw adres.

4 Ons beloningsbeleid

De bestuursleden van Stichting Meersaam werken tot nu toe onbezoldigd. De vergoedingen bestaan alleen uit vergoedingen voor gemaakte kosten.

- Inkomsten

Onze inkomsten bestaan uit subsidies, via fondsen waar zij zelf contact mee opnemen.

- Betalingen

Als u nota's van ons ontvangt, zijn die voor door ons gemaakte kosten. Betalingen kunnen via reguliere weg (bank) plaatsvinden.



Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.

Van nota's die wij aan u declareren, verwachten wij dat u die binnen de daarin genoemde termijn op onze rekening overmaakt. Kosten die wij voor het incasseren van de rekeningen moeten maken, komen ter uwen laste.

5 Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht heeft.

- Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 48 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

9 Uw privacy

Vanwege onze dienstverlening beschikt Meersaam over een beperkt aantal gegevens van u: als samenwerkingspartner, of als klant.

Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk dossier. **Onze gegevensverwerking is NIET gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens.**

- Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

- Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om contact met u te kunnen houden.



Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

- **Hoe lang bewaren wij uw gegevens?**

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de werkzaamheden die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, of na ons laatste contact, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

- **Wat zijn uw rechten?**

Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek. Wordt daardoor onze bedrijfsvoering naar u toe niet meer mogelijk, dan zullen we onze samenwerking met u moeten beëindigen.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.

- **Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan**



Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgeven is omgegaan, ook dan gaan wij daarover graag met u in gesprek.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

10 Overige zaken:

Beëindiging relatie met Meersaam

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken, heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen

We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in deze brochure heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten of wat wij voor u kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.

Aansprakelijkheid

Meersaam is niet in het bezit van een aansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit **dus geen extra** zekerheid. (Iedere aansprakelijkheid van Meersaam is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten aansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft).

Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van Meersaam van toepassing. Deze worden op verzoek aan u toegezonden.

Nog vragen?

Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst. Op www.meersaam.nl vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer en Algemene voorwaarden.