

## STIMOS hulpverlening

### Algemene voorwaarden

#### Artikel 1. Begripsbepalingen

De stichting	: Stichting Maatschappelijk Opbouwwerk Spijkenisse, werkend onder de naam “STIMOS hulpverlening”
Cliënt	: Natuurlijke personen die zich met een hulpvraag tot de stichting wenden en die woonachtig zijn in de gemeenten Nissewaard of Brielle
Hulpvraag	: een vraag om advies of hulp van een cliënt.
Werkgebied	: Het werkgebied van de stichting bestaat uit vragen op gebied van financiën, zorg, belastingen, toeslagen, studiefinanciering, sociale zekerheid en algemene juridische vraagstukken
Spreekuur	: De openingstijden van de stichting (maandag tot en met vrijdag van 9 tot 12 en van 13 tot 15 uur)
Inloopspreekuur	: De mogelijkheid zonder afspraak een hulpvraag te stellen (maandag tot en met vrijdag van 9 tot 11:30 uur)
Toegangscodes	: DIGID code, toegangscodes bankrekening, toegang e-mail en alle andere persoonlijke codes van cliënt

#### Artikel 2. Hulpvragen

- 2.1. Cliënten kunnen zich tot de stichting wenden met hulpvragen binnen het werkgebied van de stichting.
- 2.2. De stichting bepaalt of een hulpvraag tot het werkgebied van de stichting behoort
- 2.3. Hulpvragen worden op afspraak behandeld. Uitsluitend voor korte, eenmalige vragen kan de stichting besluiten cliënt direct te helpen. Dit kan echter uitsluitend indien het afsprakenrooster daartoe ruimte biedt. Tijdens zo'n inloopvraag kan slechts één vraag behandeld worden en kan voor cliënt één telefoongesprek gevoerd worden.
- 2.4. Als tijdens een inloopgesprek blijkt dat meer tijd nodig is dan 15 minuten, wordt met cliënt alsnog een afspraak gemaakt voor het spreekuur.
- 2.5. De stichting bepaalt of een hulpvraag kan worden behandeld. Als dit niet het geval is zal de stichting zoveel mogelijk proberen cliënt te verwijzen naar een andere organisatie.

#### Artikel 3. Gebruik toegangscodes

- 3.1. Toegangscodes worden uitsluitend gebruikt in aanwezigheid van cliënt.
- 3.2. Cliënt wordt verzocht voor zover mogelijk zelf toegangscodes in te voeren
- 3.3. Systemen die met toegangscodes geopend zijn worden in het bijzijn van cliënt uitgelogd.
- 3.4. Cliënt blijft zelf ten allen tijde aansprakelijk voor het gebruik van toegangscodes.  
De stichting gaat hier zeer discreet en nauwkeurig mee om en slaat geen codes van cliënt op, noch op de gebruikte computer, noch in de cliëntgegevens.
- 3.5. In afwijking van artikel 3.4. bewaart de stichting het formulier met daarop een voor cliënt aangevraagde DIGID. Na activering van de DIGID wordt het originele formulier aan cliënt meegegeven. De stichting bewaart hiervan géén kopieën en neemt de codes op geen enkele wijze op in haar bestanden.

#### **Artikel 4. Verstrekte gegevens**

- 4.1. Met het stellen van een hulpvraag garandeert cliënt dat alle voor de hulpvraag benodigde gegevens juist en volledig zijn.
- 4.2. De stichting is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van het verstrekken van onjuiste of onvolledige gegevens, voor zover de stichting er van uit mocht gaan dat de gegevens juist en volledig waren.
- 4.3. De stichting behandelt geen hulpvragen indien zij vermoedt dat daardoor overtredingen of misdrijven worden begaan.
- 4.4. De stichting verleent geen medewerking aan misbruik van regelingen, onder welke naam dan ook.

#### **Artikel 5. Gedragsregels**

- 5.1. Cliënten dienen zich correct te gedragen jegens de medewerkers van de stichting. Als ondanks verzoeken daartoe cliënt zich herhaaldelijk niet correct gedraagt, wordt het gesprek beëindigd en kan cliënt door het bestuur van verdere hulpverlening uitgesloten worden.
- 5.2. Indien een cliënt een afspraak niet kan nakomen, meldt hij dit zo spoedig mogelijk aan de stichting, bij voorkeur minimaal 24 uur van tevoren.
- 5.3. Indien een cliënt tweemaal niet is verschenen op afspraak zonder deze tijdig te annuleren ontvangt hij een waarschuwingsbrief.
- 5.4. Indien een cliënt driemaal niet is verschenen op een afspraak zonder deze tijdig te annuleren wordt deze gedurende 12 maanden van verdere hulpverlening uitgesloten.
- 5.5. De maatregelen genoemd bij punt 5.1 en 5.4 worden schriftelijk aan cliënt medegedeeld.
- 5.6. Medewerkers van de stichting zijn gebonden aan de afzonderlijke gedragscode voor vrijwilligers.
- 5.7. Indien een cliënt meer dan 15 minuten (10 minuten voor halfuurs-afspraken) te laat op een afspraak verschijnt, dient een nieuwe afspraak gemaakt te worden.

#### **Artikel 6. Gegevensopslag**

- 6.1. De stichting bewaart persoonsgegevens van cliënten voor zover dit nodig is voor een correcte uitvoering van haar taken.
- 6.2. Welke gegevens worden opgeslagen en op welke wijze is geregeld in het Privacybeleid van de stichting. Dit beleid is te raadplegen op de website en kan op verzoek van cliënt worden verstrekt.

#### **Artikel 7. Slotbepalingen**

- 7.1. Indien een cliënt ontevreden is over de dienstverlening kan een klacht worden ingediend zoals beschreven in de Klachtenregeling van de stichting.
- 7.2. Voor het maken van kopieën of afdrukken voor cliënt zijn kosten verschuldigd naar een door het bestuur te bepalen en duidelijk kenbaar gemaakt tarief.
- 7.3. Door gebruik te maken van de diensten van de stichting gaat cliënt stilzwijgend akkoord met deze algemene voorwaarden.

*Versie 9 maart 2019*