

Informatiedocument over 'De Proeftuin'

Algemene informatie

Voor u ligt een document met informatie over de Proeftuin. In dit document leest u kort meer over De Geschillencommissie, deelname aan de Proeftuin, en hoe we omgaan met uw gegevens.

Wilt u deelnemen aan De Proeftuin? Dan hebben we uw toestemming nodig. We vinden het belangrijk dat u goed begrijpt waar u mee instemt. Daarom hebben we dit voor u samengevat in dit informatiedocument. U ontvangt het document tijdens of na het gesprek met een medewerker van het Juridisch Loket. Neem gerust de tijd om het door te lezen. Heeft u vragen? Dan kunt u altijd terecht bij de medewerker van het Juridisch Loket. Na het lezen van dit document kunt u via de [website van De Geschillencommissie](#) uw geschil melden. In het meldingsformulier kunt u ook aangeven of u wel of niet mee wilt doen met de Proeftuin.

De Geschillencommissie

Als u een geschil meldt bij De Geschillencommissie dan gaat u een heel proces in. Er zijn een aantal belangrijke voorwaarden die u moet weten voordat u uw geschil indient:

- U heeft schriftelijk geklaagd bij de andere partij.
- De andere partij is aangesloten bij De Geschillencommissie.
- U betaalt behandelingskosten voor de procedure. Dit heet klachtengeld.
- U weet dat De Geschillencommissie u inhoudelijk niet kan en ook niet mag adviseren.

Na het melden van uw geschil, bekijkt De Geschillencommissie of uw zaak behandeld kan worden. Als dat zo is, dan zal De Geschillencommissie extra informatie bij u opvragen. Daarna krijgt de andere partij ook de kans om daarop te reageren en zelf informatie aan te leveren. Uiteindelijk wordt alle informatie bekeken en besproken door een commissie die verstand heeft van het onderwerp waar uw geschil over gaat. Zij doen een uitspraak waar iedereen zich aan moet houden.

De Proeftuin

Het hele proces bestaat uit veel stappen en u moet zelf ook informatie aanleveren. Dat is niet altijd even makkelijk. Het Juridisch Loket en De Geschillencommissie willen daarom onderzoeken hoe zij kunnen samenwerken om dit proces makkelijker te maken. Want toegang tot het recht moet voor iedereen eenvoudig zijn. Dit doen we in het project met de naam 'De Proeftuin'. De Geschillencommissie heeft in totaal 84 commissies en 8 klachtenloketten. In de Proeftuin doen we onderzoek bij een klein aantal commissies en klachtenloketten.

Wilt u meedoen aan de Proeftuin?

U komt in aanmerking om mee te doen met de Proeftuin. U mag zelf kiezen of u hieraan wilt meedoen. Het is niet verplicht.

Wat betekent het voor u om mee te doen in de Proeftuin?

- De Geschillencommissie en Het Juridisch Loket kunnen contact hebben over de status van uw zaak. U merkt daar niets van.
- We bespreken alleen wat nodig is om uw zaak compleet te maken. We praten niet over de inhoud of de details van uw zaak.
- Aan het einde van de Proeftuin krijgt u een uitnodiging voor een tevredenheidsonderzoek. Uw ervaringen en uw mening zijn belangrijk voor ons. Zo kunt u met ons delen hoe u alles heeft ervaren. Daar leren wij van!



Samenwerken
aan recht



Uw privacy

We vinden het belangrijk om goed om te gaan met uw persoonsgegevens. In het privacybeleid van De Geschillencommissie en het Juridisch Loket kunt u meer lezen over hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan en wat uw rechten zijn. U kunt het privacybeleid vinden op:

De Geschillencommissie
Het Juridisch Loket

www.degeschillencommissie.nl/privacy
www.juridischloket.nl/privacyverklaring/

In de Proeftuin gebruiken we sommige gegevens op een andere manier dan staat beschreven in het privacybeleid. We leggen graag uit om welke gegevens het gaat en waar we die tijdens de Proeftuin voor gebruiken.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij tijdens de Proeftuin?

- Uw voor- en achternaam
- Uw adresgegevens
- Uw woonplaats
- Uw e-mailadres
- Uw mobiele telefoonnummer

Waar gebruiken wij deze persoonsgegevens voor?

- Als het Juridisch Loket en De Geschillencommissie contact hebben over uw zaak, dan gebruiken we uw voor- en achternaam, uw adresgegevens, en uw woonplaats om te controleren of we het over de juiste zaak hebben.
- We gebruiken uw e-mailadres om u een uitnodiging te sturen voor deelname aan het tevredenheidsonderzoek.
- Uw mobiele nummer en uw e-mailadres gebruiken wij om een account voor u aan te maken, zodat wij digitaal met u kunnen communiceren.

Toestemming

Doet u mee met de Proeftuin? Dan hebben we uw toestemming nodig!

Voor het melden van uw geschil, vult u een online formulier in. In dat online formulier kunt u aangeven of u wel of niet wilt meedoen. Als u niet mee wilt doen dan behandelt De Geschillencommissie uw zaak zonder contact over uw zaak te hebben met het Juridisch Loket.

Als u wel toestemming geeft, zegt u het volgende:

- Ja, ik doe mee met de Proeftuin.
- Ja, ik weet wat de Proeftuin is en dat sommige van mijn persoonsgegevens anders gebruikt worden dan in het privacybeleid staat.
- Ja, ik heb het informatiedocument ontvangen.
- Ja, ik weet dat ik mijn toestemming op elk moment weer kan intrekken.

Mocht u zich achteraf bedenken? Dat is geen probleem. U kunt op elk moment uw toestemming intrekken.

Toestemming intrekken

U kunt uw toestemming altijd intrekken, ook als u al meedoet aan de 'Proeftuin'. Als u uw toestemming intrekt, betekent dit dat wij geen contact meer hebben met het Juridisch Loket over de status van uw zaak. Ook sturen we u geen uitnodiging meer voor het tevredenheidsonderzoek over de Proeftuin. Uw zaak wordt gewoon verder behandeld. Meer informatie over het proces kunt u bekijken op www.degeschillencommissie.nl/procesinformatie



Samenwerken
aan recht



U kunt uw toestemming intrekken op de volgende manieren:

- Stuur De Geschillencommissie een bericht via het contactformulier op de website www.degeschillencommissie.nl/contact
- Stuur De Geschillencommissie een bericht via uw persoonlijke inlogpagina (PIP)
- Neem telefonisch contact op met De Geschillencommissie via 070 – 310 53 10 (kijk voor de openingstijden op www.degeschillencommissie.nl/contact)



Samenwerken
aan recht

