

Privacy-, en klachtenreglement Bureau Hartebaan

Privacyreglement Bureau Hartebaan

Onderstaand reglement geldt als aanvulling op bestaande van toepassing zijnde wetgeving zoals de WBU en de SUWI en is van toepassing op alle werkzaamheden van Bureau Hartebaan vanaf opstelling van dit reglement op 12 november 2008.

Verwerking persoonsgegevens

1. Voor de uitvoering van trajecten m.b.t. loopbaanbegeleiding, re-integratie, coaching, outplacement etc. wordt door Bureau Hartebaan informatie vergaard, verwerkt en opgeslagen. Alleen die persoonsgegevens worden verwerkt die voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk worden geacht. Deze gegevens worden in principe verzameld bij de betrokkene zelf en worden in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt en opgeslagen. De betreffende wetten zijn de WBU – Wet bescherming persoonsgegevens en, indien op opdrachtgever van toepassing, de SUWI-wet.
2. Met alle persoonsgegevens wordt vertrouwelijk omgesprongen. Dit betekent dat alle persoons- en/of cliëntgegevens in dossiers worden opgeborgen en dat deze na gebruik in een afgesloten ruimte worden bewaard.
3. Bureau Hartebaan is verplicht tot geheimhouding van de persoonsgegevens van cliënten, waarvan zij kennis neemt, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift haar tot mededeling verplicht of uit haar taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
4. Elke schriftelijke rapportage over een cliënt naar een opdrachtgever wordt voorafgaand voorgelegd aan de cliënt. Pas nadat de cliënt zich schriftelijk akkoord heeft verklaard, wordt de informatie verstuurd. (Mondelinge) informatie over de voortgang van het traject hoeft niet eerst voorgelegd te worden aan de cliënt. Wel wordt de cliënt hierover na afloop (mondeling) geïnformeerd.

Verwijdering persoonsgegevens

1. Persoonsgegevens die niet langer voor het doel noodzakelijk zijn worden zo spoedig mogelijk verwijderd.
2. Na beëindiging van een op de cliënt van toepassing zijnde begeleidingstraject worden de gegevens maximaal 2 jaar bewaard, tenzij deze gegevens in verband met wettelijke verplichtingen langer bewaard moeten blijven of wanneer de cliënt dit zelf wenst.
3. Verwijdering impliceert vernietiging of een zodanige bewerking dat het niet meer mogelijk is de persoon te identificeren.

Klachtenreglement Bureau Hartebaan

1. Klachten dienen mondeling of schriftelijk door de cliënt/klager te worden ingediend. Hierbij gaat het om direct gedrag of uitlatingen van het personeel van Bureau Hartebaan. Daarnaast gaat het om gedrag van derden die werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Bureau Hartebaan in opdracht van Bureau Hartebaan hebben verricht.
2. Een mondelinge klacht wordt ingediend bij de medewerker die bij de gedraging betrokken is geweest of een andere medewerker. De mondelinge klacht wordt zo mogelijk direct afgehandeld, onverminderd het recht van de klager alsnog een klaagschrift in te dienen. Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager als klaagschrift behandeld.
3. De klacht dient zo helder en duidelijk mogelijk te worden beschreven. Hierin zijn naam en adres van de klager, datum en de feitelijke omschrijving van het incident van belang.
4. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement, met uitzondering van het bepaalde in artikel 11.
5. De klager krijgt binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van de klacht.
6. Een klacht dient uiterlijk een jaar na het incident te worden ingediend. Na het verstrijken van deze termijn, hoeft de klacht niet te worden behandeld. Bij het niet behandelen van de klacht wordt binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht de klager schriftelijk in kennis gesteld.
7. Binnen zes weken wordt de klacht afgehandeld.
8. De behandeling van klachten wordt altijd door een onafhankelijke partij uitgevoerd.
9. De klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn of haar visie op het gebeuren te geven. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door de onafhankelijke partij bepaald. Er wordt een schriftelijk verslag van het gesprek gemaakt. Dit wordt de klager en degene die de klacht betreft toegezonden.
10. De klager krijgt schriftelijk en gemotiveerd de bevindingen van het onderzoek en wordt tevens op de hoogte gebracht over eventuele maatregelen naar aanleiding van de bevindingen.
11. Bureau Hartebaan draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten. In deze registratie wordt vastgelegd het aantal en de aard van de klachten en de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.