

Klachten- & privacy Reglement

HET LEERWERKBURO

Augustus 2016

De brug naar arbeid!

01-09-2016/IK

INHOUDSOPGAVE

KLACHTEN REGLEMENT

1. Toepassingsgebied
2. Doelstelling en uitgangspunten van de klachtenregeling
3. Klachtencoördinator
4. Klachtenprocedure
5. Recht op bijstand / vertegenwoordiging
6. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien..
7. Beroep
8. Klachtenformulier (bijlage)

PRIVACY REGLEMENT

9. Begripsbepalingen
10. Doel van verwerking van persoonsgegevens
11. Verwerken van persoonsgegevens
12. Toegang tot persoonsgegevens (machtiging)
13. Persoonsgegevens
14. Verstrekking tot persoonsgegevens
15. Inzage van opgenomen gegevens
16. Aanvulling, correctie of verwijderen van opgenomen persoonsgegevens
17. Recht van verzet
18. Bewaartermijnen
19. Klachten
20. Wijziging, inwerkingtreding en inzage van het Reglement
21. Internet en e-mailgebruik

1. TOEPASSINGSGEBIED

Klachtenreglement, van toepassing zijnde op alle uitingen van ongenoegen over de dienstverlening van het LeerWerkburo, die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden. Een klager kan in ieder geval zijn: een medewerker van het LeerWerkburo, een kandidaat die door het LeerWerkburo wordt begeleid, een opdrachtgever of een werkgever die een kandidaat of medewerker in dienst heeft die door het LeerWerkburo wordt begeleid of in dienst is van de het LeerWerkburo.

2. DOELSTELLING EN UITGANGSPUNTEN VAN DE KLACHTENREGELING

Primair doel is het recht doen aan de individuele klager en het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening van de het LeerWerkburo. Het huidige reglement dient het zorgvuldig en uniform registreren en afhandelen van klachten te waarborgen. Hieruit voortvloeiend zullen, voor zover van toepassing, oorzaken van klachten weggenomen worden en zullen adequate maatregelen worden ingezet om herhaling te voorkomen.

3. KLACHTENCOÖRDINATOR

Het LeerWerkburo stelt één of meerdere klachtencoördinatoren aan die het proces van een zorgvuldige klachtafhandeling en registratie bewaken en de verkregen informatie weten te vertalen naar het kwaliteitsbeleid van de onderneming.

4. KLACHTENPROCEDURE

4.1 Indiening, ontvangst en registratie van een klacht

De klager kan een klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen. Ingeval een klacht mondeling wordt ingediend, zal de ontvanger vragen de klacht schriftelijk te verwoorden en er voor zorgdragen dat deze bij de klachtencoördinator wordt gemeld. Indien noodzakelijk, kan de klager ondersteund worden door de klachtencoördinator bij het schriftelijk verwoorden van de klacht. De klachtencoördinator registreert de klacht op een standaard klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd. De klachtencoördinator neemt zonodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen.

4.2 Bepalen klachtbehandelaar

De klachtencoördinator stelt een klachtbehandelaar aan en informeert deze behandelaar over de klacht. De behandelaar kan zijn de manager van de betrokken afdeling/medewerker; soms ook de verantwoordelijke voor het betreffende proces of een verantwoordelijke bij een organisatie waar aanvullende dienstverlening wordt ingekocht indien het een klacht betreft over deze dienstverlening. In dit laatste geval zal na de bevestiging (zoals vermeld onder punt 3), de klachtafhandeling zoveel mogelijk plaats vinden bij de organisatie die de dienst heeft geleverd. De klachtencoördinator zal in ieder geval nagaan of de klacht naar wens is afgehandeld zoals in deze procedure opgenomen onder punt 8. De klachtbehandelaar is nooit de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft. Naam en functie van de behandelaar worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

4.3 Bevestiging

De klachtencoördinator stuurt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging, waarin zijn opgenomen: korte omschrijving van de klacht, de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen. De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het standaard klachtenformulier. De klacht moet binnen vier weken zijn afgehandeld.

4.4 Onderzoek

De klachtbehandelaar wint informatie in bij de betrokken partijen. De klachtbehandelaar kan het advies van deskundigen inwinnen, indien noodzakelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht.

4.5 Horen

De klachtbehandelaar hoort betrokkenen. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

4.6 Afhandeling van de klacht

Na bestudering van alle relevante informatie bepaalt de klachtbehandelaar of de klacht gegrond is en doet, wanneer hiertoe aanleiding is, telefonisch een aanbod aan de klager, en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel / genoegdoening. Naar aanleiding hiervan wordt er schriftelijk verslag gedaan zoals beschreven onder punt 6. Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, overweegt de klachtbehandelaar in overleg met de klachtencoördinator, of nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

4.7 Verslaglegging

De klachtencoördinator draagt er zorg voor dat er binnen vier weken na de indiening van de klacht een schriftelijke reactie aan de klager is verzonden. Indien blijkt dat de schriftelijke reactie niet binnen de genoemde termijn van vier weken aan de klager kan worden toegezonden, zal contact opgenomen worden met de klager en wordt de termijn in overleg verlengd met maximaal vier weken.

4.8 Preventieve maatregelen

De klachtbehandelaar bepaalt in overleg met de klachtencoördinator en, indien van toepassing met andere verantwoordelijken, of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Hij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd door de klachtencoördinator op het standaard klachtenformulier.

4.9 Rapportage

De klachtbehandelaar draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. De klachtencoördinator(en) neemt na schriftelijke afhandeling als benoemd onder punt 6., binnen vier weken telefonisch contact op met klager om te verifiëren of de klacht naar wens is afgehandeld en doet hiervan verslag op het standaard klachtformulier. Hiermee eindigt de klachtenprocedure.

De klachtencoördinator(en) analyseert elk jaar de klachten; beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de onderneming.

5. RECHT OP BIJSTAND/VERTEGENWOORDIGING

Gedurende klachtenprocedure, zoals bedoeld in dit klachtenreglement, kunnen alle partijen zich laten bijstaan en/of vertegenwoordigen door derden, waarbij alle partijen zelf verantwoordelijk zijn voor de eventueel te maken kosten.

6. DE KLACHT WORDT NIET IN BEHANDELING GENOMEN INDIEN:

- Er meer dan een jaar is verstreken tussen het moment van de situatie in de dienstverlening waarover de klacht is ontstaan, en het moment van indienen van de klacht.
- De klacht door de klager wordt ingetrokken, of de klager na bemiddeling en/of overleg afziet van verdere behandeling van de klacht.
- De klager een rechtelijke procedure aanhangig maakt of heeft gemaakt betreffende het handelen of nalaten van de medewerker van het LeerWerkburo waarover de klacht wordt ingediend .
- Er strafrechtelijk onderzoek is ingesteld of een strafrechtelijke procedure aanhangig is gemaakt ten aanzien van het handelen of nalaten van de medewerker van het LeerWerkburo.
- Terzake van de klacht een gerechtelijke procedure loopt of heeft gelopen.

Indien de klacht overeenkomstig bovenstaande bepalingen niet in behandeling wordt genomen, zal de klachtcoördinator de klager hiervan binnen vier weken na ontvangst van de klacht op de hoogte brengen.

7. BEROEP

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van het re-integratietraject. Dit kan bijvoorbeeld zijn de werkgever, het UWV, de gemeente, de verzekeringsinstelling etc. In derde instantie kan de klager contact opnemen met de ombudsman in de woongemeente. Daarnaast zijn er instanties die belangen van kandidaten behartigen; zoals Arcon (Landelijke Vereniging Arbeidsongeschikten), Breed Platform Verzekerden en Werk, Helpdesk Gezondheid, Werk en Verzekeringen, de CG-Raad (Raad voor Chronisch Zieken en Gehandicapten).

KLACHTENFORMULIER

Datum ontvangst:	
Schriftelijk / mondeling:	
In behandeling genomen door:	
Functie:	

Gegevens klant:
Naam:
BSN:
Geboortedatum:
Traject:

Beschrijving situatie / onderwerp:

Reactie LeerWerkburo:
Datum bevestigingsbrief verzonden:
Beschrijving van de afhandeling:

Datum schriftelijke reactie verzonden:
Interne maatregelen:

Afgehandeld door:	
Functie:	
Datum:	
Bijzonderheden:	

Telefonische evaluatie:
Datum telefonisch contact:
Bevindingen:

9. BEGRIPSBEPALINGEN

- 9.1 [Persoonsgegevens](#)
Een gegeven dat herleidbaar is tot een individuele natuurlijke persoon.
- 9.2 [Persoonsregistratie](#)
Elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen of vernietigen van gegevens.
- 9.3 [Verstrekken van gegevens uit de Persoonsregistratie](#)
Het bekend maken of ter beschikking stellen van Persoonsgegevens die in de Persoonsregistratie zijn opgenomen of die door bewerking daarvan, al dan niet in verband met andere gegevens, zijn verkregen.
- 9.4 [Verzamelen van persoonsgegevens](#)
Het verkrijgen van persoonsgegevens.
- 9.5 [Bestand](#)
Elk gestructureerd geheel van persoonsgegevens, ongeacht of dit geheel van gegevens gecentraliseerd is of verspreid is op een functioneel of geografisch bepaalde wijze, dat volgens bepaalde criteria toegankelijk is en betrekking heeft op verschillende personen.
- 9.6 [Verantwoordelijke](#)
De natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die het bestuursorgaan dat, alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor verwerking van persoonsgegevens vaststelt.
- 9.7 [Bewerker van de Persoonsregistratie](#)
Degene, die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen.
- 9.8 [Betrokkene](#)
Degene over wie Persoonsgegevens in de Persoonsregistratie zijn opgenomen.
- 9.9 [Beheerder van de Persoonsregistratie](#)
Degene die onder verantwoordelijkheid van de verantwoordelijke is belast met de dagelijkse zorg van een Persoonsregistratie of een gedeelte daarvan.
- 9.10 [Gebruiker van de Persoonsregistratie](#)
Degene die geautoriseerd is gegevens in de Persoonsregistratie in te voeren en/of te muteren danwel van enigerlei uitvoer van de Persoonsregistratie kennis te nemen.
- 9.11 [Derden](#)
Ieder, niet zijnde de betrokkene, de verantwoordelijke, de bewerker, of enig persoon die onder rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke of de bewerker gemachtigd is om persoonsgegevens te verwerken.
- 9.12 [Externe opdrachtgever](#)
De persoon of rechtspersoon die de opdracht tot enige vorm van beroepsmatig handelen heeft gegeven, niet zijnde de betrokkene. De opdracht omvat zowel vraagstelling die aan het beroepsmatig handelen ten grondslag ligt, als afspraken omtrent voortgang, procedurele aspecten en rapportage en de financiële afwikkeling van de opdracht.
- 9.13 [Ontvanger](#)
Degene aan wie de persoonsgegevens worden verstrekt.
- 9.14 [Toestemming van Betrokkene](#)
Elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting, waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt.
- 9.15 [College Bescherming Persoonsgegevens](#)
Het College dat tot taak heeft toe te zien op de verwerking van persoonsgegevens. Dit reglement is van toepassing op alle verwerkingen van persoonsgegevens binnen het LeerWerkburo.

10. DOEL VAN DE VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

- ✓ Het bevorderen van de re-integratie van geheel of gedeeltelijk zieke en/of arbeidsongeschikte kandidaten die in dienst van een opdrachtgever zijn uitgevallen binnen de organisatie van opdrachtgever dan wel een andere organisatie.
- ✓ Het komen tot arbeidsparticipatie van kandidaten die al dan niet verkeren in een uitkeringssituatie.
- ✓ Het begeleiden naar passend, duurzaam werk bij een nieuwe werkgever op basis van een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht.
- ✓ Het vanuit een uitkeringssituatie begeleiden naar passend werk bij een werkgever op basis van een arbeidsovereenkomst of een overeenkomst van opdracht voor de duur van minimaal zes maanden, of een vorm van gesubsidieerde arbeid of andere vorm van participatie al naar gelang de afspraken met de opdrachtgever.
- ✓ De administratieve afhandeling rond bovengenoemde punten, waaronder rapportages en verantwoording afleggen aan de opdrachtgever.
- ✓ Het voldoen aan de wettelijke verplichtingen (denk hierbij aan fiscaal en sociaal verzekeringsrechtelijke wetgeving).

11. VERWERKEN VAN PERSOONSGEVENS

- 11.1 De verantwoordelijke is aanspreekbaar voor het goed functioneren van de verwerking van de persoonsgegevens en voor de naleving van de bepalingen van dit reglement. Zijn handelen, met betrekking tot de verwerking van de persoonsgegevens en de verstrekking van gegevens wordt bepaald door dit reglement.
- 11.2 De verantwoordelijke treft de nodige voorzieningen ter bevordering van de juistheid en volledigheid van de opgenomen gegevens. Hij draagt tevens zorg voor de nodige voorzieningen van technische en organisatorische aard ter beveiliging van de persoonsgegevens tegen verlies of aantasting van de gegevens en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan.
- 11.3 Het LeerWerkburo verwerkt persoonsgegevens op grond van:
- ✓ de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is,
 - ✓ het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke,
 - ✓ een wettelijke verplichting van de verantwoordelijke,
 - ✓ een vitaal belang van de betrokkene,
 - ✓ de noodzakelijke gegevensverwerking voor een publiekrechtelijke taak,
 - ✓ indien a, b, c, d of e niet van toepassing is, de ondubbelzinnige toestemming die de betrokkene heeft verleend.
- 11.4 Persoonsgegevens worden niet verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen.
- 11.5 De verwerking van persoonsgegevens geschiedt in overeenstemming met dit reglement op behoorlijke en zorgvuldige wijze, conform de wettelijke eisen. Een geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens die voor de realisatie van een doeleinde of samenhangende doeleinden is bestemd, wordt alvorens met de bewerking wordt aangevangen gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

12. TOEGANG TOT DE PERSOONSGEGEVENS

- 12.1 Alleen die medewerkers hebben toegang tot de persoonsgegevens voor zover dat noodzakelijk is voor hun taakuitoefening.
- 12.2 Een ieder die toegang heeft tot de persoonsgegevens heeft een geheimhoudingsplicht terzake van de gegevens waarvan hij op grond van die toegang heeft kennisgenomen.
- 12.3 Derden die door het LeerWerkburo zijn ingehuurd om werkzaamheden te verrichten, hebben toegang tot de verwerkingen van persoonsgegevens, voor zover dit noodzakelijk is voor hun taakuitoefening

13. PERSOONSGEGEVENS

- 13.1 Persoonsgegevens worden zoveel mogelijk verzameld bij de betrokkene zelf.
- 13.2 Persoonsgegevens worden niet verzameld bij derden zonder ondubbelzinnige toestemming van de betrokkene.
- 13.3 Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.
- 13.4 Er wordt zorgvuldig omgegaan met persoonsgegevens. Hiertoe worden de gegevens beveiligd.
- 13.5 De verantwoordelijke stelt beveiligingsvoorschriften voor de persoonsgegevens op.

14. VERSTREKKING VAN PERSOONSGEGEVENS

- 14.1 Tenzij zulks noodzakelijk is ter uitvoering van een wettelijk voorschrift voor verstrekking van persoonsgegevens aan derden de toestemming nodig van betrokkene.
- 14.2 Het LeerWerkburo kan in het kader van een wettelijke verplichting, verplicht zijn gegevens van betrokkene aan derden te verstrekken. Zulks in het kader van de uitoefening van de Wet Sociale Werkvoorziening en/of re-integratieactiviteiten. Voor deze verstrekking is geen toestemming van de betrokkene nodig.

Te denken is aan het terugmelden van gegevens aan gemeenten of UWV in het kader van de overeengekomen dienstverlening. Het terugmelden van gegevens aan de werkgever mag wel als het gaat om gegevens ten aanzien van functiebeperkingen, maar niet ten aanzien van niet functiegerelateerde beperkingen en/of problemen.

15. INZAGE VAN OPGENOMEN GEGEVENS

- 15.1 De betrokkene heeft recht op inzage in en afschrift van de op zijn/haar persoon betrekking hebbende gegevens. De betrokkene dient daartoe een verzoek in te dienen.
- 15.2 Aan een verzoek als bedoeld in dit artikel wordt binnen vier weken na ontvangst van het verzoek voldaan.
- 15.3 Het recht op inzage wordt alleen toegestaan aan betrokkene of diens gemachtigde. Betrokkene of diens gemachtigde dienen zich te kunnen legitimeren.
- 15.4 De verantwoordelijke kan weigeren aan een in dit artikel bedoeld verzoek te voldoen voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van betrokkene of van de rechten en vrijheden van anderen, de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten.

16. AANVULLING, CORRECTIE OF VERWIJDEREN VAN OPGENOMEN GEGEVENS

- 16.1 Desgevraagd worden de opgenomen gegevens aangevuld met een door de betrokkene afgegeven verklaring met betrekking tot de opgenomen gegevens.
- 16.2 Zijn opgenomen gegevens feitelijk onjuist, voor het doel van de verwerking onvolledig of niet terzake dienend, dan wel in strijd met een wettelijk voorschrift van de verwerking, dan dient de betrokkene een schriftelijk verzoek in bij de verantwoordelijke waarin wordt verzocht om verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van de gegevens. De verantwoordelijke beslist niet voordat de functionaris, die de gegevens heeft verzameld of diens opvolger of waarnemer, is gehoord.
- 16.3 Binnen vier weken na ontvangst van het verzoek bericht de verantwoordelijke de verzoeker schriftelijk of, dan wel in hoeverre aan het verzoek zal worden voldaan. Een weigering is met redenen omkleed.
- 16.4 Verwijdering blijft achterwege voor zover bewaring op grond van een wettelijk voorschrift vereist is.
- 16.5 De verantwoordelijke draagt zorg dat een beslissing tot aanvulling, correctie of verwijdering zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd.
- 16.6 In geval van verwijdering van gegevens wordt in de gegevens een verklaring opgenomen dat op verzoek van betrokkenen de gegevens zijn verwijderd.

17. RECHT VAN VERZET

- 17.1 De betrokkene kan bezwaar aantekenen tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens in verband met zijn bijzondere persoonlijke omstandigheden.

- 17.2 De verantwoordelijke beoordeelt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van het bezwaar of het verzet gerechtvaardigd is.
- 17.3 Indien het verzet gerechtvaardigd is, beëindigt hij onmiddellijk de verwerking.

18. BEWAARtermijnen

- 18.1 Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor de gegevens verzameld zijn of verwerkt.
- 18.2 De personeelsdossiers van werkzaam bij het LeerWerkburo worden, nadat ze uit dienst zijn gegaan nog 20 jaar bewaard. Salarisgegevens worden tot het 75e levensjaar bewaard. Dit hangt samen met de pensioenrechten van het personeelslid. Voor de dossiers van het LeerWerkburo geldt:
- 18.3 Persoonsgegevens worden niet langer bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkene te identificeren, dan noodzakelijk is voor de verwerking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt.
- 18.4 Tenzij anders bepaald eindigt de bewaartermijn twee jaar na het laatste contact met betrokkene.
- 18.5 Na beëindiging van de met de opdrachtgever gesloten overeenkomst worden alle tot de natuurlijke persoon terug te herleiden gegevens na beëindiging van de begeleiding van de kandidaat verwijderd dan wel overgedragen aan het UWV. De gegevens die noodzakelijk zijn voor de wettelijke bewaarplicht blijven tien jaar bewaard. Deze gegevens zijn niet rechtstreeks terug te herleiden naar de persoon.

19. KLACHTEN

Indien betrokkene van mening is dat de bepalingen van dit reglement niet worden nageleefd kan hij/zij zich wenden tot:

- ✓ De verantwoordelijke.
- ✓ Het klachtenreglement van het LeerWerkburo.
- ✓ Het College Bescherming Persoonsgegevens en conform de WBP verzoeken een onderzoek in te stellen of de wijze van gegevensverwerking door de verantwoordelijke in overeenstemming is met de WBP. Dan wel gebruik maken van de in hoofdstuk 8 van de WPB neergelegde beroepsmogelijkheden.

20. WIJZIGING, INWERKINGTREDING EN INZAGE VAN HET REGLEMENT

- 20.1 Wijziging van dit reglement worden aangebracht door de verantwoordelijke. Een afschrift van het gewijzigde reglement wordt ter inzage gelegd op alle vestigingen van het LeerWerkburo. Deze wijzigingen in het reglement zijn van kracht een maand nadat ze bekend zijn gemaakt aan belanghebbenden.
- 20.2 Dit reglement is per 14 augustus 2014 in werking getreden.

21. INTERNET EN E-MAILGEBRUIK

- 21.1 Met het oog op bescherming van de privacy van alle medewerkers van het LeerWerkburo is in 2014 het "CPD ICT beleid" opgesteld. Iedere medewerker dient dit ICT beleid te kennen.
- 21.2 Bij handelen in strijd met dit beleid, het bedrijfsbelang of algemeen geldende normen en waarden kunnen afhankelijk van de aard en de ernst van de overtreding maatregelen worden getroffen. Hierbij gaat het om disciplinaire en arbeidsrechtelijke maatregelen zoals berisping, schorsing en beëindiging van de arbeidsovereenkomst c.q. dienstverband.