

Privacyreglement Taalbureau Coene & Claassen 2016/2017

Artikel 1. Algemene bepalingen en begripsbepalingen

- 1.1 Tenzij hieronder uitdrukkelijk anders is bepaald, worden termen in dit reglement gebruikt in de betekenis die de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) daaraan toekent.
- 1.2 Persoonsgegevens
Elk gegeven dat informatie bevat over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- 1.3 Verwerking van persoonsgegevens
Elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens welke wordt of worden gebruikt voor de uitoefening van de dienstverlening van Coene & Claassen Taalbureau.
- 1.4 Verantwoordelijke
De directie van Coene & Claassen Taalbureau.
- 1.5 Beheerder van persoonsgegevens
Degene die onder verantwoordelijkheid van de directie van Coene & Claassen Taalbureau is belast met de dagelijkse zorg voor de verwerkingen van persoonsgegevens.
- 1.6 Gebruiker van persoonsgegevens
Degene die als medewerker, bewerker of anderszins geautoriseerd is persoonsgegevens te gebruiken.
- 1.7 Medewerker
Alle personen, werkzaam in de organisatie van Coene & Claassen Taalbureau, al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst.
- 1.8 Betrokkene
Degene van wie persoonsgegevens zijn opgenomen.

1.9 Opdrachtgever

Een natuurlijke of rechtspersoon die aan Coene & Claassen Taalbureau een opdracht tot dienstverlening heeft gegeven.

1.10 Toegang tot persoonsgegevens

Het autoriseren van personen, werkzaam in de organisatie van Coene & Claassen Taalbureau, tot het kennis nemen en eventueel muteren van persoonsgegevens.

1.11 Verstrekken van persoonsgegevens aan derden

Het bekend maken of ter beschikking stellen van persoonsgegevens buiten de organisatie van Coene & Claassen Taalbureau.

1.12 Derden

Alle ingehuurd en niet tot de organisatie behorende personen, die voor kortere of langere tijd werkzaamheden verrichten in opdracht van Coene & Claassen Taalbureau.

Artikel 2. Reikwijdte

2.1 Dit reglement is van toepassing op alle verwerkingen van persoonsgegevens binnen Coene & Claassen Taalbureau.

Artikel 3. Doel van de verwerking van persoonsgegevens

3.1 Coene & Claassen Taalbureau verwerkt gegevens ten behoeve van de volgende doelen:
Communicatie met de cursist in het kader van de overeengekomen cursus;
Gegevensuitwisseling met DUO inzake examens en diploma's;
Gegevensuitwisseling met de organisatie die het tevredenheidsonderzoek uitvoert;
Rapportage en verantwoording aan de opdrachtgever;
Het voldoen aan de wettelijke verplichtingen.

3.2 Er worden geen persoonsgegevens verwerkt voor andere doeleinden dan in het reglement is aangegeven. Het verwerken van persoonsgegevens vindt alleen plaats overeenkomstig deze doelstelling.

Artikel 4. Verwerkte gegevens

- 4.1 Ten hoogste de volgende gegevens worden verwerkt:
Algemene persoonsgegevens;
Gegevens inzake nationaliteit, geboorteland en identificatiegegevens;
Gegevens inzake uitkering, opleiding, werk en taalbeheersing;
Gegevens inzake persoonlijke omstandigheden zoals kinderen.

Artikel 5. Verwerken van persoonsgegevens

- 5.1 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.
- 5.2 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.
- 5.3 Persoonsgegevens worden verwerkt indien de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de verantwoordelijke onderworpen is.
- 5.4 De verwerking van gegevens inzake etniciteit en gezondheid genieten specifieke aandacht. Gegevens inzake etniciteit en gezondheid worden verwerkt met uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene.

Artikel 6. Toegang tot de persoonsgegevens

- 6.1 Alleen die medewerkers hebben toegang tot de persoonsgegevens voor zover dat noodzakelijk is voor hun taakuitoefening.
- 6.2 Een ieder die toegang heeft tot persoonsgegevens heeft een geheimhoudingsplicht ter zake van de gegevens waarvan hij/zij op grond van die toegang heeft kennisgenomen.
- 6.3 Derden die door Coene & Claassen Taalbureau zijn ingehuurd om werkzaamheden te verrichten, hebben toegang tot de verwerkingen van persoonsgegevens, voor zover dit noodzakelijk is voor hun taakuitoefening en worden via de contractuele overeenkomst gehouden aan de geheimhoudingsplicht.

Artikel 7. Beveiliging van de persoonsgegevens

7.1 Er wordt zorgvuldig met persoonsgegevens omgegaan. Hiertoe worden de gegevens voldoende beveiligd.

Artikel 8. Verstrekking van gegevens

8.1 Tenzij zulks noodzakelijk is ter uitvoering van een wettelijk voorschrift is voor verstrekking van persoonsgegevens aan derden de gerichte schriftelijke toestemming van de betrokkene vereist. Contactgegevens worden doorgegeven aan aan Blik op Werk ten behoeve van onderzoek naar de kwaliteit van de geleverde diensten.

Artikel 9. Inzage van opgenomen gegevens

- 9.1 De betrokkene heeft recht op inzage in en afschrift van de op zijn/haar persoon betrekking hebbende gegevens. Hij/zij dient daartoe een schriftelijk verzoek in bij de beheerder.
- 9.2 Aan een verzoek als bedoeld in dit artikel wordt binnen vier weken na ontvangst daarvan voldaan.
- 9.3 De door de betrokkene of zijn/haar gemachtigde gevraagde gegevens worden niet eerder verstrekt dan nadat, naar het oordeel van degene naar wie het verzoek is doorgeleid, voldoende vaststaat dat degene die de gegevens vraagt, de betrokkene of zijn/haar gemachtigde is. Dit dient plaats te vinden middels een deugdelijke legitimatie.
- 9.4 De beheerder kan weigeren aan een in dit artikel bedoeld verzoek te voldoen, voor zover dit noodzakelijk is wegens gewichtige belangen van anderen dan de verzoeker, de organisatie van de verantwoordelijke daaronder begrepen.
- 9.5 Voor de verstrekking van afschriften wordt geen vergoeding in rekening gebracht.

Artikel 10. Aanvulling, correctie of vernietiging van opgenomen gegevens

- 10.1 Desgevraagd worden de opgenomen gegevens aangevuld met een door de betrokkene afgegeven verklaring met betrekking tot de opgenomen gegevens.
- 10.2 Zijn opgenomen gegevens feitelijk onjuist, voor het doel van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend, dan wel in strijd met een wettelijk voorschrift van de verwerking, dan dient de betrokkene een schriftelijk verzoek in bij de beheerder wat de aan te brengen correctie behelst. De beheerder beslist niet voordat de functionaris, die de gegevens heeft verzameld, of diens waarnemer of opvolger, is gehoord.
- 10.3 Binnen vier weken na ontvangst van het verzoek bericht de beheerder de verzoeker schriftelijk of dan wel in hoeverre aan het verzoek tot correctie of vernietiging wordt voldaan. Een weigering is met redenen omkleed.
- 10.4 Verwijdering blijft achterwege indien redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de betrokkene, alsmede voor zover bewaring op grond van een wettelijk voorschrift vereist is.
- 10.5 De beheerder draagt zorg dat een beslissing tot aanvulling, correctie of vernietiging zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd.
- 10.6 In geval van verwijdering van gegevens wordt in de gegevens een verklaring opgenomen dat op verzoek van betrokkene gegevens zijn verwijderd.

Artikel 11. Recht van Verzet

11.1. Indien gegevens worden verwerkt in verband met de totstandbrenging of de instandhouding van een directe relatie tussen de verantwoordelijke of een derde en de betrokkenen met het oog op werving voor commerciële of charitatieve doelen, moet de betrokkene uitdrukkelijke toestemming hebben gegeven voor deze verwerking. De betrokkene kan hiertegen bij de verantwoordelijke te allen tijde kosteloos verzet aantekenen.

11.2. De verantwoordelijke zal in het geval van verzet maatregelen treffen om deze vorm van verwerking terstond te beëindigen.

Artikel 12. Bewaartermijnen

12.1. 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.

12.2. Tenzij anders bepaald eindigt de bewaartermijn twee jaar na het laatste contact met betrokkene.

12.3 Na beëindiging van de met de opdrachtgever gesloten overeenkomst worden alle tot de natuurlijke persoon terug te herleiden gegevens, data en/of twee jaar na beëindiging van de begeleiding van de cliënt verwijderd. De gegevens die noodzakelijk zijn voor de wettelijke bewaarplicht blijven tien jaar bewaard. Deze gegevens zijn niet rechtstreeks terug te herleiden naar de persoon.

Artikel 13. Klachten

13.1. Indien de betrokkene van mening is dat de bepalingen van dit reglement niet worden nageleefd of indien hij andere redenen heeft tot klagen, dient hij zich te wenden tot de verantwoordelijke.

13.2. De verantwoordelijke zal de klacht conform het geldende klachtenreglement in behandeling nemen.

Klachtenformulier 2017

Als u een formele klacht heeft over Coene en Claassen Taalbureau vragen we u dit formulier te gebruiken. U kunt het opsturen naar:

Coene en Claassen Taalbureau Mw. A. Coene (vertrouwelijk) Brediusweg 37 Bussum.

Voor een beschrijving van het verloop van de behandeling van de klacht kunt u onze klachtenprocedure lezen op onze website.

Naam van de cursist of Opdrachtgever _____

Naam van de docent _____

Adres _____

Postcode en woonplaats _____

Telefoonnummer _____

E-mailadres _____

Om uw klacht zo snel en zorgvuldig mogelijk te behandelen vragen we u het probleem zo duidelijk mogelijk te beschrijven: wat is de klacht en wat of wie betreft het? Hoe lang speelt het al? Is het één of meerdere keren voorgekomen?

Omschrijving van de klacht(en):

Heeft u al een idee over een mogelijke oplossing?

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht? Met wie en wat is daaruit gekomen?

Datum _____ Handtekening _____

Ik geef hierbij toestemming om mijn klacht en de daarbij horende stukken als het nodig is over te dragen aan een onafhankelijke beroepsinstantie.

Juni 2017

KLACHTENREGLEMENT COENE & CLAASSEN Taalbureau

Doel

Wij willen op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze de klachten registreren en afhandelen. We streven ernaar de oorzaken van de klacht weg te nemen en we willen adequate maatregelen nemen om herhaling te voorkomen.

Definitie

Een klacht is een schriftelijke melding van een ontevredenheid van een klant over de dienstverlening of een andere aangelegenheid van Coene & Claassen Taalbureau.

Klant

De persoon die de klacht indient.

Procedure

1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht

Een klant kan zijn schriftelijke klacht indienen, nadat men op informele wijze niet tot een oplossing is gekomen. De klacht dient te zijn ondertekend en bevat tenminste de naam, het adres van de indiener, de datum en de omschrijving van de klacht. Indien de klant hieraan niet heeft voldaan, zal

Coene & Claassen Taalbureau de klant vragen deze gegevens, binnen 10 dagen, alsnog te verstrekken.

2. Bevestiging

Indien aan de formele vereisten is voldaan ontvangt de klant binnen 1 week een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht.

In deze bevestiging is minimaal opgenomen: de datum waarop de gedraging/uitlatingen hebben plaatsgevonden evenals de korte omschrijving van de feiten met betrekking tot de klacht.

3. Onderzoek

De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klant binnen een termijn van 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.

Zowel de klant als diegene op wie de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klant als aan diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

4. Corrigerende maatregelen

De klant wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden. Binnen 6 weken dient de klacht afgehandeld te zijn.

5. Maatregelen

Coene & Claassen Taalbureau bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Zij overlegt met degene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren.

6. Rapportage

Coene & Claassen Taalbureau draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten en de aard van de ingediende klachten. Tevens wordt er zorggedragen voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met de klant.

7. Beroep

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klant zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van de cursus, bijvoorbeeld de gemeente.

8. Andere aspecten van de klachtenregeling

Alle aspecten van de afhandeling van uw klacht leggen wij vast. Natuurlijk gaan we zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie om. In sommige gevallen is het nodig om extern advies te vragen bij een onafhankelijke instantie. Coene en Claassen Taalbureau zal dit doen bij het College van Arbitrage van Blik op Werk. Om tot een afgewogen advies te komen zal deze partij ook inzage moeten hebben in (kopieën van) de relevante stukken. Op het klachtenformulier vragen we u om toestemming hiervoor. We vragen deze adviseurs altijd om voor geheimhouding te tekenen. Het oordeel van de beroepsinstantie is bindend, dat wil zeggen dat Coene en Claassen Taalbureau verplicht is het advies op te volgen.