

Klachten

&

Privacyreglement

Klachtenreglement

MIR Advies

Versie februari 2010

Klachtenregeling MIR Advies

Klachtenregeling van toepassing op klachten over de behandeling door MIR Advies van haar cliënten.

Artikel 1. Doel

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken het nemen van adequate maatregelen om, bij gebleken grondigheid van de klacht, herhaling te voorkomen.

Artikel 2. Definities

Klacht

Een klacht is een schriftelijke melding door betrokkenen, opdrachtgever, deelnemer, cliënt met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening en/of bejegening door één of meerdere medewerkers van MIR Advies.

Deze schriftelijke klacht wordt ingediend bij de klachtencoördinator:

Develop Training & Coaching

De heer D. Jansen

Nelly Boudewijnstraat 30

4822 VT BREDA

076 – 5416968 of 06 – 22566343

e-mail: info@dvelop-tc.nl

Klachtencoördinator

De door MIR Advies aangewezen externe persoon, die verantwoordelijk is voor registratie van de klacht, alsmede voor de coördinatie van de behandeling en afhandeling van de klacht. Als externe persoon wordt ingeschakeld: dhr. D. Jansen verbonden aan Develop Training & Coaching.

Artikel 3. Behandeling klacht

- Na ontvangst van de schriftelijke melding stuurt de klachtencoördinator binnen 1 week een ontvangstbevestiging, waarin is opgenomen een korte omschrijving van de gebeurtenissen die hebben geleid tot het indienen van de klacht, alsmede de datum waarop deze zouden hebben plaatsgevonden.
- De behandelaar informeert de aangeklaagde over de indiening van de klacht
- De behandelaar wint, voor zover redelijkerwijs mogelijk, alle informatie in die nodig is voor de behandeling van de klacht en raadpleegt alle te dien aanzien van belang zijnde stukken. Indien nodig met expliciete toestemming van de klager.
- De behandelaar stelt zowel de klager als de aangeklaagde in de gelegenheid gehoord te worden. Indien zij van dit recht gebruik wensen te maken, dienen zij de behandelaar daarvan in kennis te stellen, waarna de behandelaar de klager en de aangeklaagde zal oproepen om gehoord te zullen worden.
- Het horen van de klager en de aangeklaagde geschiedt door de behandelaar, waarbij het principe van hoor en wederhoor zal worden toegepast. De

klachtencoördinator stelt hiervan een verslag op waarvan een afschrift aan zowel de klager als de aangeklaagde zal worden verstrekt.

- De behandelaar kan het advies van deskundigen inwinnen, indien noodzakelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht.
- Zowel de klager als de aangeklaagde hebben gedurende de klachtenprocedure het recht op inzage in alle stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht.

Artikel 4. Afhandeling van de klacht

- Na bestudering van alle relevante informatie en de stukken, het horen van de klager en de aangeklaagde en het inwinnen van advies van deskundigen, voor zover van toepassing, stelt de klachtencoördinator in overleg met de behandelaar een schriftelijke reactie op de klacht op, die binnen 4 weken na de indiening van de klacht aan zowel de klager als de aangeklaagde zal worden toegezonden. Indien blijkt dat de schriftelijke reactie niet binnen genoemde termijn van 4 weken aan de klager kan worden toegezonden, zal de klachtencoördinator de klager hiervan schriftelijk in kennis stellen. Daarbij zal de klachtencoördinator tevens vermelden binnen welke termijn de schriftelijke reactie alsdan aan de klager zal worden toegezonden.
- In reactie op de klacht zoals bedoeld in het voorgaande lid wordt het volgende opgenomen:
 1. De omschrijving van de klacht
 2. De weergave van alle relevante feiten en omstandigheden met betrekking tot de klacht;
 3. Het oordeel omtrent de klacht, inhoudende de gegrond of ongegrond bevinding van de klacht;
 4. Indien de klacht gegrond wordt bevonden, de eventueel uit te voeren maatregelen om de gevolgen van handelen of nalaten van de aangeklaagde jegens de klager zoveel mogelijk ongedaan te maken en/of zoveel mogelijk te voorkomen dat eenzelfde klacht in de toekomst zal worden ingediend.

Artikel 5. Beroep

Indien klager van oordeel is dat klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever zoals gemeente, UV en private opdrachtgevers zoals werkgever, branche of verzekeraar.

Privacyreglement MIR Advies

Versie februari 2010

Privacyreglement MIR Advies

Privacyreglement betreffende de bescherming van persoonsgegevens van personen die door MIR Advies worden begeleid. De persoonsgegevens worden behandeld met inachtneming van hetgeen in de terzake geldende privacywetgeving is bepaald.

Artikel 1. Doel

De doelstelling van de verwerking van persoonsgegevens is niet anders dan het kunnen beschikken over gegevens betreffende betrokkenen, teneinde beslissingen te kunnen nemen over begeleiding en plaatsing van betrokkenen in werk ten behoeve van de uitvoering van de (reïntegratie)opdrachten.

Artikel 2. Definities

Betrokkene

De natuurlijke persoon, van wie de persoonsgegevens door de verantwoordelijke worden verkregen van opdrachtgever of van de persoon zelf en ten aanzien van wie de verantwoordelijke een (reïntegratie)opdracht uitvoert.

Verantwoordelijke

MIR Advies

MIR Advies

Eenmanszaak, statutair gevestigd te Breda en kantoorhoudende te (4822RH) Breda, Regenwulp 56.

Persoonsgegevens

Gegevens die herleidbaar zijn tot geïdentificeerde of identificeerbare betrokkenen.

(Reïntegratie) opdracht

Een door de verantwoordelijke in opdracht van opdrachtgever voor rekening en risico van de verantwoordelijke uit te voeren (reïntegratie)opdracht.

Verwerken van persoonsgegevens

Elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uiwissen of vernietigen van persoonsgegevens.

Artikel 3. Toegang tot de persoonsgegevens: geheimhouding

- De verantwoordelijke verbindt zich geheimhouding op te leggen ten aanzien van alle persoonsgegevens. Deze geheimhoudingsverplichting geldt niet indien enig wettelijk voorschrift hen tot mededeling van persoonsgegevens verplicht, dan wel indien uit hun taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

Artikel 4. Organisatie en beveiliging

- De verantwoordelijke treft passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen dienen, rekeninghoudend met de stand van de techniek en de daarmee gemoeide kosten, een passend beveiligingsniveau te garanderen, gelet op de risico's van de verwerking van persoonsgegevens.
- De verantwoordelijke ziet erop toe dat ter waarborging van een juiste uitvoering conform dit reglement de nodige procedures worden vastgesteld.

Artikel 5. Verstrekking van persoonsgegevens

- De verantwoordelijke verstrekt persoonsgegevens slechts aan derden in geval dat verenigbaar is met de doelstelling, zoals opgenomen in artikel 2 en dat vereist is bij of krachtens een wettelijk voorschrift, of in geval de betrokkene, dan wel – indien van toepassing- zijn wettelijk vertegenwoordiger hiervoor schriftelijk toestemming heeft verleend of in geval dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de (reïntegratie)opdracht of de verwerking van persoonsgegevens noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigd belang van de verantwoordelijke, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert. Van de verstrekte gegevens ontvangt de betrokkene, respectievelijk zijn wettelijk vertegenwoordiger, op verzoek een afschrift. De verantwoordelijke draagt er tevens zorg voor dat deze derden de geheimhoudingsverplichting zoals bedoeld in artikel 3 naleven, voor zover voor deze derden niet reeds uit hoofde van hun ambt, beroep of wettelijk voorschrift een geheimhoudingsverplichting geldt.

Artikel 6. Inzage en aanvulling van persoonsgegevens: verbetering en verwijdering van onjuiste gegevens

- Betrokkene kan de verantwoordelijke schriftelijk verzoeken om inzage in de persoonsgegevens welke ten tijde van de ontvangst van een zodanig verzoek omtrent de betrokkene in het dossier zijn opgenomen.
- Tevens kunnen betrokkenen van wie persoonsgegevens in het dossier zijn opgenomen, aan de verantwoordelijke schriftelijk verzoeken om aanvulling van hun persoonsgegevens en verbetering en verwijdering van onjuiste persoonsgegevens.
- Betrokkenen kunnen aan derden schriftelijke machtiging verlenen om de schriftelijke verzoeken krachtens de leden 1 en 2 van dit artikel namens hen in te dienen.
- De verantwoordelijke draagt er zorg voor, dat voldoende waarborgen bestaan voor de identificatie van degene die inzage in de persoonsgegevens verzoekt.

Artikel 7. Inwilliging en afwijzing verzoek

- De verantwoordelijke willigt een verzoek als bedoeld in artikel 6 lid 3 in, tenzij hij schriftelijk en met redenen omkleed betrokkene binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van het desbetreffende verzoek mededeelt het verzoek af te wijzen
- Voor zover de beslissing een inwilliging van het verzoek inhoudt wordt met betrekking tot het bedoelde in artikel 6 lid 1 een afschrift van de gevraagde persoonsgegevens verstrekt; wordt met betrekking tot het bedoelde in artikel 6 lid 2 een afschrift van de persoonsgegevens verstrekt, nadat aanvulling, respectievelijk verbeteringen en/of verwijdering van onjuiste persoonsgegevens heeft plaatsgevonden.

- Tegen een beslissing als bedoeld in artikel 7.1 kan binnen een termijn van 6 weken na dagtekening van de beslissing bezwaar worden gemaakt bij de door de verantwoordelijk aangestelde privacyfunctionaris of bij het college bescherming persoonsgegevens.

Artikel 8. Verwijdering en vernietiging van gegevens

De in het dossier (digitaal en op papier) opgenomen persoonsgegevens worden na 2 jaar na beëindiging van de (reïntegratie)opdracht verwijderd en vernietigd.

Artikel 9. Slotbepalingen

Dit privacyreglement ligt voor een ieder ter inzage bij de verantwoordelijke. De verantwoordelijk is verplicht melding te maken van de verwerking van persoonsgegevens bij de door de verantwoordelijke aangestelde privacyfunctionaris of bij het college bescherming persoonsgegevens.

Dit privacyreglement kan worden aangehaald als privacyreglement van MIR Advies. Dit privacyreglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2010.