

Klachtenreglement en privacy

Klachten reglement

Met het oog op de voortdurende kwaliteitsverbetering en het borgen van onze professionaliteit van Side by Side is het wenselijk om een regeling te treffen voor de behandeling van klachten. Om die reden hanteren wij onderstaand reglement.

Artikel 1. Definities

1. Klacht: In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: een mondelinge (re-)actie dan wel een schriftelijk stuk, waarin de klant zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker.
2. Side by Side, gevestigd aan de Willem de Zwijgerstraat 2, 7001 GH Doetinchem.

Artikel 2. Voorwaarden

- 2.1 Iedere belanghebbende binnen een door SbS uit te voeren outplacement, re-integratietraject, therapietraject, counselling, coachingstraject of loopbaanbegeleidingstraject, beroepskeuzegesprekken, heeft het recht om een klacht in te dienen.
- 2.2 De klacht kan zowel mondeling als (bij voorkeur) schriftelijk worden ingediend bij de eigenaar van SBS. Een schriftelijk ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd binnen 3 werkdagen.
- 2.3 Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
 - a. Naam en adres van de melder;
 - b. de datum van de melding;
 - c. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt;

Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

- 3.1 De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
 - a. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - b. de klacht anoniem is.
- 3.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht door de eigenaar schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4. Klachtbehandeling

- 4.1 De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij de directrice van SbS. De directrice handelt de klacht niet af indien daarbij haar onpartijdigheid in het geding kan komen. De behandeling van de klacht geschiedt in dat geval door een persoon die in ieder geval niet bij de gedraging betrokken is geweest.
- 4.2 Na ontvangst van de klacht zendt de eigenaar binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld.
- 4.3 De eigenaar stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord.
- 4.4 De klacht wordt schriftelijk afgehandeld, binnen 4 weken na ontvangst van de klacht. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen

ondernomen zijn of zullen worden.

Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Amsterdam, d.d. 1 januari 2001
Mike Gries

Privacy

Ons werk brengt met zich mee dat we veel van mensen willen weten. Van telefoonnummer tot werkervaring, van burgerlijke staat tot inkomen, van opleiding tot gezondheid, alles kan relevant zijn voor een goede re-integratie, begeleiding voor het verkrijgen van inzicht. Natuurlijk moet u de zekerheid hebben dat uw privacy wordt beschermd en dat er met uw gegevens geen dingen gebeuren die u niet wilt. Daarom hanteren wij een privacy regeling. Hierin kunt u lezen hoe we met uw gegevens omgaan. Dit privacy reglement wordt door ons toegepast en geldt zolang het in overeenstemming is met de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Waarom gegevens registreren?

We verzamelen alleen gegevens die nodig zijn om een goed begeleidingstraject te kunnen uitvoeren. De gegevens die we krijgen worden niet voor andere doeleinden gebruikt. We registreren gegevens, die veelal door uzelf worden aangeleverd, en aantekeningen en correspondentie die we lopende het traject met u verzamelen. Als we een dossier over u van een andere organisatie krijgen (bijvoorbeeld van een uitkeringsinstantie) vallen die gegevens onder de Wet Bescherming Persoonsgegevens en worden ze behandeld met in acht neming van alles wat in deze wet wordt bepaald.

Hoe worden gegevens bewaard?

Uw gegevens worden deels op schrift bewaard in een dossier en deels in ons automatiseringssysteem. Als u wilt, zullen we laten zien wat we over u hebben geregistreerd. Onze registratie is nooit strijdig met de wet, de openbare orde of goede zeden. Mochten er verkeerde feiten in het dossier staan, dan heeft u er recht op dat die worden aangepast. Sommige gegevens liggen gevoeliger dan andere, zoals godsdienst, afkomst of politieke kleur. Deze gegevens worden niet geregistreerd, tenzij dit een goede uitvoering van het reïntegratietraject in de weg staat. Gegevens over therapeutische trajecten worden niet doorgegeven aan derden. Gevoelige gegevens die anderen aan ons overdragen, zoals medische informatie, worden door ons altijd extra vertrouwelijk behandeld.

Meestal worden de kosten voor uw begeleiding betaald door een ander, bijvoorbeeld uw werkgever of een uitkeringsinstantie. We houden deze opdrachtgever tijdens het traject altijd goed op de hoogte van de voortgang. Van alle schriftelijke rapportages krijgt u van ons automatisch een afschrift SbS een kopie per mail voordat de rapportage aan de opdrachtgever verzonden wordt.

Geheimhouding

Alles wordt door ons vertrouwelijk en onder geheimhouding behandeld, en dan in principe alleen door de consulent die u begeleidt. We verstrekken geen informatie over u aan derden (anderen buiten onze eigen organisatie). Daar wijken we alleen van af in het belang van uw

traject, bijvoorbeeld voor een beroepskeuze test, een bemiddeling of een opleiding.

Gegevens weer verwijderen

Als u niet langer bij ons in begeleiding bent, wordt uw dossier gesloten. Dit dossier blijft maximaal 5 jaar bewaard. Die periode hebben we nodig voor onze administratie, bijvoorbeeld voor resultaatmeting of boekhoudkundige controles. Uiteraard kan uw dossier al die tijd alleen door bevoegde mensen worden ingezien. In sommige gevallen wordt uw dossier direct na afloop van de begeleiding weer overgedragen aan de opdrachtgever, zoals een uitkeringsinstantie.

Registratie Kamer van Koophandel

met betrekking tot haar dienstverlening verklaart Side by Side, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directrice de heer Mike Gries, dat het volgende privacyreglement van toepassing is:

SbS behandelt alle informatie over individuele cliënten die zij ten behoeve van de uitvoering van een met opdrachtgever gesloten contract verkrijgt vertrouwelijk en draagt er zorg voor dat deze informatie niet aan derden bekend wordt. SbS draagt er zorg voor dat deze geheimhoudingsverplichting door haar personeel en door haar bij de uitvoering van haar werkzaamheden ingeschakelde derden wordt nageleefd.

SBS is er mee bekend dat de door de opdrachtgever verstrekte gegevens over cliënten persoonsgegevens zijn in de wet van de Wet persoonsregistraties (WPR) en dat deze gegevens worden behandeld met inachtneming van hetgeen door de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) respectievelijk de Wet Structuur Uitvoering Werk en Inkomen (SUWI) wordt bepaald.

SBS zal bij beëindiging van een met UWV gesloten overeenkomst alle tot de persoon van de cliënt te herleiden gegevens, data en of resultaten bij beëindiging van de begeleiding van de cliënt ter beschikking stellen aan het UWV.

SBS houdt zich aan de bepalingen in het privacyreglement zolang dit met inachtneming van wat is bepaald in de Wet bescherming persoonsgegevens blijft gelden.

Dienstverlener verklaart dat hij de verklaring naar waarheid heeft ingevuld.

Opgemaakt te Doetinchem, 1 januari 2011

Mike Gries

Eigenaar Side by Side

Gedragsregels

Wij houden de gedragsregels zoals gesteld door verschillende beroepsorganisaties. Deze treft u op onze site:

www.sidebyside.nu/beroepscode.html