

PRIVACY- EN KLACHTENREGLEMENT

PARAGRAAF 1: PRIVACY

Artikel 1. Doelstelling

Het zorgvuldig en vertrouwelijk omgaan met persoonlijke gegevens en verwerking van deze persoonlijke gegevens is voor RoderConsult Re-integratie B.V. veel meer dan voldoen aan regelgeving. RoderConsult Re-integratie B.V. beschouwt privacy als een belangrijk kwaliteitsaspect. Dit wordt gewaarborgd door haar Privacy- en Klachtenreglement en stemt overeen met datgene dat hierover bepaald is in de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP).

RoderConsult Re-integratie B.V. verzamelt alleen gegevens die nodig zijn om re-integratietrajecten te kunnen uitvoeren. De gegevens die RoderConsult Re-integratie B.V. verkrijgt, worden niet voor andere doeleinden gebruikt. RoderConsult Re-integratie B.V. registreert gegevens, die veelal door cliënt worden aangeleverd en aantekeningen en correspondentie die RoderConsult Re-integratie B.V. lopende het traject met cliënt verzamelt.

Als RoderConsult Re-integratie B.V. een dossier over een cliënt ontvangt van een andere organisatie, dan vallen die gegevens onder de Wet bescherming persoonsgegevens en worden deze gegevens behandeld met inachtneming van alles wat in deze wet wordt bepaald.

Artikel 2. Inzage van opgenomen gegevens

De gegevens van cliënt worden deels bewaard in een dossier en deels in het automatiseringssysteem van RoderConsult Re-integratie B.V. Cliënt heeft recht op inzage in het persoonlijke dossier. Registratie door RoderConsult Re-integratie B.V. is nooit strijdig met de wet, de openbare orde of goede zeden. Mochten er verkeerde feiten in het dossier staan, dan heeft cliënt recht op rectificatie.

Artikel 3. Verstrekking van persoonsgegevens

Alles wordt door RoderConsult Re-integratie B.V. vertrouwelijk en onder geheimhouding behandeld. De gegevens van cliënt zijn alleen inzichtelijk voor de re-integratiecoach die cliënt begeleidt, manager en administratief medewerker van RoderConsult Re-integratie B.V. RoderConsult Re-integratie B.V. verstrekt geen informatie over cliënt aan derden zonder schriftelijke toestemming van cliënt. Na schriftelijke toestemming van cliënt kan opdrachtgever toegang tot de rapportages uit het elektronisch dossier van cliënt bij RoderConsult Re-integratie B.V. worden verleend.

Meestal worden de kosten voor de begeleiding van cliënt betaald door een opdrachtgever, bijvoorbeeld door de werkgever van cliënt of een uitkeringsinstantie. RoderConsult Re-integratie B.V. houdt deze opdrachtgever tijdens het traject goed op de hoogte van de voortgang. Cliënt krijgt van alle schriftelijke rapportages een kopie voordat de rapportage aan de opdrachtgever verzonden wordt.

Wanneer cliënt niet langer bij RoderConsult Re-integratie B.V. in begeleiding is, wordt het dossier van cliënt gesloten. Afgesloten dossiers worden maximaal vijf jaar na sluiting bewaard. Die periode heeft RoderConsult Re-integratie B.V. nodig voor administratie, bijvoorbeeld voor resultaatmeting. Uiteraard kan het dossier van cliënt gedurende die periode alleen door de re-integratiecoach die cliënt begeleidt, manager en administratief medewerker van RoderConsult Re-integratie B.V. worden ingezien.

Artikel 4. *Beveiliging van persoonsgegevens*

RoderConsult Re-integratie B.V. behandelt alle informatie over cliënt, die tijdens de uitvoering van een re-integratietraject wordt verkregen, vertrouwelijk en draagt er zorg voor dat deze informatie niet voor derden toegankelijk is.

RoderConsult Re-integratie B.V. draagt er zorg voor dat deze geheimhoudingsverplichting door haar personeel en door haar bij de uitvoering van haar werkzaamheden ingeschakelde derden wordt nageleefd. Papierene dossiers worden bewaard in een afgesloten ruimte en in een daarvoor bestemde afgesloten kast. Digitale gegevens zijn beschermd met wachtwoorden en toegangscode.

RoderConsult Re-integratie B.V. is er mee bekend dat de door de opdrachtgever verstrekte gegevens over cliënt, worden behandeld met inachtneming van hetgeen door de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) respectievelijk de Wet Structuur Uitvoering Werk en Inkomen (SUWI) is bepaald.

RoderConsult Re-integratie B.V. houdt zich aan de bepalingen in dit privacyreglement, zolang deze niet op enig moment strijdig zijn met bepalingen in de Wet bescherming persoonsgegevens.

PARAGRAAF B: KLACHTEN

Artikel 5. *Doelstelling*

In het kader van een streven naar voortdurende kwaliteitsverbetering binnen RoderConsult Re-integratie B.V. is onderstaand klachtenreglement opgesteld.

Artikel 6. *Klacht en Wijze van indiening klacht*

Een klacht is een door de klager ervaren probleem met betrekking tot het handelen of nalaten van de re-integratiecoach van RoderConsult BV in het kader van de een re-integratietraject. Iedere cliënt en/of opdrachtgever binnen een door RoderConsult Re-integratie B.V. uit te voeren re-integratietraject heeft het recht om een klacht in te dienen.

De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de manager van RoderConsult Re-integratie B.V. Een klachtenformulier is beschikbaar en staat op de website van RoderConsult re-integratie. Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste de naam en adres van de cliënt, de datum van de melding en een expliciete omschrijving van de klacht inzake de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.

Artikel 7. *Geen verplichting tot afhandeling klacht*

De klacht zal niet in behandeling worden genomen indien:

- a. het feit waarover geklaagd wordt, langer dan zes maanden vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- b. de klacht anoniem is.
- c. De klacht niet over RoderConsult gaat

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt cliënt en/of opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht door de manager RoderConsult Re-integratie B.V. schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 8. Klachtbehandeling

De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij de manager van RoderConsult Re-integratie B.V. De manager handelt de klacht niet af indien daarbij zijn onpartijdigheid in het geding kan komen. De behandeling van de klacht geschiedt in dat geval door de directeur van RoderConsult Re-integratie B.V.

Binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht, wordt een ontvangstbevestiging aan cliënt en/of opdrachtgever verzonden met vermelding van de termijn waarin de klacht wordt afgehandeld.

De manager RoderConsult Re-integratie B.V. stelt cliënt en/of opdrachtgever en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord.

De klachtafhandeling zal schriftelijk plaatsvinden en bevat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen zijn of worden ondernomen. De afhandeling vindt plaats uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van de klacht.

Artikel 9 Evaluatie van Klachten tbv kwaliteitsverbetereing

De klachten worden bijgehouden en in het jaarlijks managementoverleg van RoderConsult BV worden besproken, zo nodig worden verbetermaatregelen getroffen.

PARAGRAAF C: OVERGANGS- EN SLOTBEPALINGEN

Onverminderd eventuele wettelijke bepalingen is dit reglement van kracht gedurende de gehele looptijd van de re-integratie.

Wijzigingen in dit reglement worden aangebracht door RoderConsult Re-integratie B.V. en zijn van kracht vier weken nadat ze bekend zijn gemaakt.