

Privacyreglement (juridische tekst) van Loopbaankamer

Artikel 1. Algemene 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 betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

1.3. Verwerking van persoonsgegevens

Elke handeling of 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, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen en vernietigen van gegevens.

1.4. Verantwoordelijke

De rechtspersoon die alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

1.5. Bewerker

Degene die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen.

1.6. Gebruiker van persoonsgegevens

Degene die als medewerker of anderszins geautoriseerd is persoonsgegevens te verwerken.

1.7. Betrokkene

Degene op wie de persoonsgegevens betrekking hebben.

1.8. Opdrachtgever

Een natuurlijke of rechtspersoon die aan Loopbaankamer een opdracht tot dienstverlening heeft gegeven.

1.9. Toegang tot de persoonsgegevens

De medewerkers die direct betrokken zijn bij het coachingstraject zijn geautoriseerd de persoonsgegevens te verwerken. Deze medewerkers hebben ten aanzien van alle gegevens van het coachingstraject een beroepsgeheim.

1.10. Derden

Ieder, niet zijnde de betrokkene, de verantwoordelijke, de bewerker of enig persoon die onder rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke of bewerker gemachtigd is persoonsgegevens te verwerken.

1.11. Toestemming van de betrokkene

Elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt.

Artikel 2. Reikwijdte

2.1.

Dit reglement is van toepassing op alle verwerkingen van persoonsgegevens binnen Loopbaankamer.

Artikel 3. Doel van de verwerking van persoonsgegevens

3.1.

Loopbaankamer verwerkt gegevens ten behoeve van de volgende doelen:

- het bevorderen van de reïntegratie door middel van coaching van geheel of gedeeltelijk zieke en/of arbeidsongeschikte cliënten die in dienst van een opdrachtgever zijn uitgevallen binnen de organisatie van opdrachtgever dan wel een andere organisatie;
- het bevorderen van arbeidsparticipatie door middel van coaching van cliënten die al dan niet verkeren in een uitkeringssituatie;

In het bijzonder:

- het coachen in de terugkeer naar de eigen werkplek en de oude functie bij de huidige werkgever, tevens opdrachtgever, al dan niet in aangepaste vorm;
- het coachen naar passende werkzaamheden elders binnen de organisatie van de eigen werkgever/opdrachtgever;
- de administratieve afhandeling rond bovengenoemde punten, waaronder rapportage en verantwoording aan de opdrachtgever;

3.2.

Persoonsgegevens worden niet verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen.

Artikel 4. Verwerken van persoonsgegevens

4.1.

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 verwerking van gegevens wordt bepaald door dit reglement.

4.2.

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.

4.3.

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.

4.4.

De verwerking van gegevens inzake de gezondheid genieten specifieke aandacht. Deze gegevens mogen verwerkt worden voor zover dat noodzakelijk is voor een goede uitvoering van wettelijke voorschriften of voor de re-integratie of coaching van werknemers in verband met ziekte of arbeidsongeschiktheid. Medische gegevens worden aangemerkt als bijzondere gegevens. De aard van deze gegevens brengt met zich mee dat de verwerking ervan een grote inbreuk kan vormen op de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene. Op basis van de WBP kan een bedrijf deze gegevens voor re-integratie verwerken zonder dat zij daar toestemming voor nodig heeft van de betrokkene. Loopbaankamer is verplicht de betrokkene te informeren over de verwerking van deze bijzondere gegevens.

Artikel 5. Toegang tot de persoonsgegevens

5.1.

Alleen die medewerkers hebben toegang tot de persoonsgegevens voor zover dat noodzakelijk is voor hun taakuitoefening.

5.2.

Een ieder die toegang heeft tot de persoonsgegevens heeft een geheimhoudingsplicht ter zake van de gegevens waarvan hij op grond van die toegang heeft kennisgenomen.

5.3.

Derden die door Loopbaankamer zijn ingehuurd om werkzaamheden te verrichten, hebben toegang tot de verwerkingen van persoonsgegevens, voor zover dit noodzakelijk is voor hun taakuitoefening en worden via een contractuele overeenkomst gehouden aan de geheimhoudingsplicht.

Artikel 6. Beveiliging van de persoonsgegevens

6.1.

Er wordt zorgvuldig omgegaan met persoonsgegevens. Hiertoe worden die gegevens beveiligd.

6.2. De verantwoordelijke stelt beveiligingsvoorschriften voor de persoonsgegevens op. (zie Bijlage: beveiligingsvoorschriften persoonsgegevens).

Artikel 7. Verstrekking van persoonsgegevens

7.1.

Tenzij zulks noodzakelijk is ter uitvoering van een wettelijk voorschrift is voor verstrekking van persoonsgegevens aan derden de toestemming nodig van betrokkene.

7.2.

Het coachingbedrijf 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 coachingsactiviteiten ten behoeve van re-integratie. 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.

Artikel 8. Inzage en opgenomen gegevens

8.1.

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.

8.2.

Aan een verzoek als bedoeld in dit artikel wordt binnen vier weken na ontvangst van het verzoek voldaan.

8.3.

Het recht op inzage wordt alleen toegestaan aan betrokkene of diens gemachtigde. Betrokkene of diens gemachtigde dienen zich te kunnen legitimeren.

8.4.

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.

8.5.

Voor de verstrekking en verzending van afschriften mag een vergoeding in rekening worden gebracht. De hoogte van deze vergoeding is vastgelegd in het Besluit kostenvergoeding rechten betrokkene WBP. Deze treft u aan in bijlage I.

Artikel 9. Aanvulling, correctie of verwijderen van opgenomen gegevens

9.1.

Desgevraagd worden de opgenomen gegevens aangevuld met een door de betrokkene afgegeven verklaring met betrekking tot de opgenomen gegevens.

9.2.

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 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.

9.3.

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.

9.4.

Verwijdering blijft achterwege voor zover bewaring op grond van een wettelijk voorschrift vereist is.

9.5.

De verantwoordelijke draagt zorg dat een beslissing tot aanvulling, correctie of verwijdering zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd.

9.6.

In geval van verwijdering van gegevens wordt in de gegevens een verklaring opgenomen dat op verzoek van betrokkene de gegevens zijn verwijderd.

Artikel 10. Recht van verzet

10.1.

Indien gegevens worden verwerkt in verband met de totstandbrenging of de instandhouding van een directe relatie tussen de verantwoordelijke of een derde en de betrokkene 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.

10.2.

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

Artikel 11. Bewaartermijnen

11.1.

Persoonsgegevens worden niet langer bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkene te identificeren, dan noodzakelijk is voor de verwerkelijking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt.

11.2.

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

11.3.

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 12. Klachten

12.1.

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.

12.2.

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

Bijlage 1. Besluit Kostenvergoeding rechten betrokkene VBP

Betrokkene kan een verzoek indienen bij de verantwoordelijke van het coachingbedrijf om aan hem mede te delen of er persoonsgegevens worden verwerkt, en zo ja, welke. De vergoeding voor de kosten van dit verzoek bedraagt € 0,23 per pagina met een maximum bedrag van 4,50 per verzoek. Als de gegevens op een andere manier dan op papier worden verstrekt mag de verantwoordelijke een redelijke vergoeding in rekening brengen met dien verstande dat deze ten hoogste € 4,50 bedraagt.

Van deze regel mag afgeweken worden door een vergoeding van ten hoogste € 22,50 te vragen als het afschrift uit meer dan honderd pagina's bestaat of als het bericht zeer moeilijk te verkrijgen is en onevenredig veel tijd kost vanwege de aard van verwerking. Bijvoorbeeld delen van gegevens zijn nog ondergebracht in een oud informatiesysteem, de gegevens zijn alleen nog beschikbaar via back-up procedures. Kortom er moet sprake zijn van een onevenredig grote inspanning.

De verantwoordelijke mag voor de kosten voor het in behandeling nemen van een verzet, zoals bedoeld in artikel 10 van het privacyreglement, een redelijke vergoeding in rekening brengen, met dien verstande dat deze ten hoogste € 4,50 bedraagt.

Bijlage 2. Klachtenreglement Loopbaankamer

Toepassingsgebied

Alle uitingen van ongenoegen over contacten met Loopbaankamer die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden.

Doel

Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht

De ontvanger registreert de klacht op het standaard klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd. De ontvanger neemt zonedig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen.

2. Bepalen wie de klacht afhandelt.

Loopbaankamer stelt een persoon aan die de klacht afhandelt. Dit kan de manager van de betrokken afdeling/medewerker zijn; soms ook de verantwoordelijke voor het betreffende proces. Diegene die de klacht afhandelt is nooit de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft. Naam en functie van diegene die de klacht afhandelt worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

3. Bevestiging.

Diegene die de klacht afhandelt stuurt uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging, waarin zijn opgenomen:

- korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden), 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.

4. Onderzoek.

Diegene die de klacht afhandelt legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). Diegene die de klacht afhandelt vat de reactie van de betrokkene samen op het standaard klachtenformulier zodanig dat de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving. Diegene die de klacht afhandelt informeert de betrokkene over de verdere afhandeling.

5. Corrigerende maatregelen.

Diegene die de klacht afhandelt bepaalt of de klacht gegrond is. Vervolgens besluit hij - aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijke - of er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden zullen worden.

Diegene die de klacht afhandelt doet telefonisch het aanbod aan de klager, en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel/genoegdoening. Ook verstuurt diegene die de klacht afhandelt een schriftelijke bevestiging van datgene dat besproken is, Zulks binnen zes weken na ontvangst van de klacht.

Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan overweegt diegene die de klacht afhandelt 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.

6. Verslaglegging.

Diegene die de klacht afhandelt doet schriftelijk verslag aan de klager en aan alle betrokkenen, uiterlijk binnen twee weken na het oplossen van de klacht.

7. Preventieve maatregelen.

Diegene die de klacht afhandelt bepaalt 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 op het standaard klachtenformulier.

8. Rapportage.

Diegene die de klacht afhandelt draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. Diegene die de klacht afhandelt analyseert elk jaar de klachten, hij beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de onderneming.

9. 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 kunt u contact opnemen met de Nationale Ombudsman of met de ombudsman in uw gemeente. Daarnaast zijn er instanties die de belangen van cliënten 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).

Beveiliging en bewaring van gegevens

Artikel 10

1. Het College van Bestuur draagt zorg voor de nodige voorzieningen van technische en organisatorische aard ter beveiliging van de persoonsgegevens tegen onbevoegde verwerking daarvan.

2. Iedere beheerder treft de nodige maatregelen teneinde onbevoegde verwerking van de door hem beheerde gegevens te voorkomen.

Artikel 11

1. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de verwezenlijking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld en verwerkt.
2. Persoonsgegevens worden langer bewaard dan bepaald in het eerste lid, indien dit noodzakelijk is voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden, dan wel op grond van een wettelijk voorschrift, in welk geval zij in een afzonderlijke registratie worden bewaard.