

Klachten- en geschillenregeling

Alexander Calder arbeidsintegratie

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Alexander Calder arbeidsintegratie: de besloten vennootschap Alexander Calder arbeidsintegratie bv, gevestigd aan de Schrevenweg 3-18 te Zwolle die uitvoering geeft aan opdrachten gericht op reïntegratie van personen;
- b. de directie: de dagelijkse directie van Alexander Calder arbeidsintegratie;
- c. de klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

Artikel 2

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Alexander Calder arbeidsintegratie of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Alexander Calder arbeidsintegratie, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of jegens een ander hebben gedragen, een klacht in te dienen bij Alexander Calder arbeidsintegratie.

Artikel 3

Alexander Calder arbeidsintegratie draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

Artikel 4

- a. De directie is belast met de behandeling van klachten.
- b. Voor zover het gaat om de behandeling van klachten die (één van) de leden van de directie of betreft, handelt de directie van Calder Holding bv de klachten af.
- c. De behandeling van een klacht gebeurt door een persoon die niet betrokken is geweest bij het gedrag en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 5

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.

- a. Schriftelijk ingediende klachten dienen te voldoen aan de volgende eisen:

- naam, adres, telefoonnummer (indien mogelijk) van indiener
- datum
- korte omschrijving van de klacht
- ondertekening

- b. Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld.

Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager behandeld.

Artikel 6

Zodra Alexander Calder arbeidsintegratie naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.

Artikel 7

- Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt aan de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging gezonden.
- De ontvangstbevestiging bevat informatie over wat de klachtenbehandeling behelst en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 8

- a. Alexander Calder arbeidsintegratie is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen, indien eenduidig vaststaat, dat niet Alexander Calder arbeidsintegratie maar een derde partij onderwerp van de klacht is.
- b. Alexander Calder arbeidsintegratie is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen, indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
- c. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 9

- a. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift gezonden.
- b. Alexander Calder arbeidsintegratie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door Alexander Calder arbeidsintegratie bepaald, eventueel geschiedt dit telefonisch.
- c. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door Alexander Calder arbeidsintegratie bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.
- d. Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door Alexander Calder arbeidsintegratie wordt toegestuurd aan de klager respectievelijk aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- e. Alexander Calder arbeidsintegratie kan van het horen van de klager afzien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel de klager, respectievelijk degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, heeft verklaard geen gebruik te willen maken van zijn recht om gehoord te worden.
- f. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen. Voor bijzondere gevallen kan Alexander Calder arbeidsintegratie besluiten deze kosten geheel of gedeeltelijk voor zijn rekening te nemen.

Artikel 10

- a. Alexander Calder arbeidsintegratie handelt de klacht binnen 4 weken (20 werkdagen) na ontvangst af.
- b. Alexander Calder arbeidsintegratie kan de afhandelingstermijn met ten hoogste 4 weken verdagen. Van deze verlenging van de afhandelingstermijn wordt schriftelijke mededeling gedaan zowel aan de klager als aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.
- c. Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien, nadat de standpunten uiteen zijn gezet, feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.

Artikel 11

Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van Alexander Calder Arbeidsintegratie te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt Alexander Calder arbeidsintegratie de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

Artikel 12

Alexander Calder arbeidsintegratie stelt de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de ingediende klacht alsmede van de eventuele conclusies en maatregelen die Alexander Calder arbeidsintegratie daaraan verbindt.

Artikel 13

Alexander Calder arbeidsintegratie draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks een verslag uit over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

Artikel 14

Dit reglement wordt aangehaald als 'Klachtenreglement Alexander Calder arbeidsintegratie'.

Privacyreglement

Alexander Calder arbeidsreintegratie

Alexander Calder arbeidsreintegratie verklaart het hieronder opgenomen Privacy reglement te hanteren ter bescherming van persoonsgegevens van cliënten en medewerkers.

Preamble

Dit reglement beoogt het juiste gebruik van alle persoonsgegevens waarvan Alexander Calder Arbeidsreintegratie bv of een van haar medewerkers kennis draagt alsmede alle tot een persoon te herleiden gegevens waarover zij de beschikking heeft, te regelen.

Onder juist gebruik wordt verstaan: die wijze van verzamelen, opslaan, bewerken, beschikbaar houden respectievelijk stellen van persoonsgegevens conform wettelijke voorschriften, de beroepscode en normen van maatschappelijk fatsoen.

Voorname gegevens dienen slechts beschikbaar te zijn of te worden gesteld voor zover dit nodig is voor het doel waartoe zij worden beheerd.

Het verzamelen, opslaan, bewerken, beschikbaar houden respectievelijk stellen van persoonsgegevens geschiedt met geen ander doel dan is toegestaan bij verdrag, wettelijk voorschrift, algemeen verbindende bepalingen of na uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene. Dit beginsel is de leidende gedachte in dit reglement.

Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Alexander Calder Arbeidsreintegratie: de besloten vennootschap Alexander Calder Arbeidsreintegratie, statutair gevestigd te Zwolle, Schrevenweg 3-18, die uitvoering geeft aan opdrachten gericht op reïntegratie van personen;
- b. de directie: de dagelijkse directie van Alexander Calder Arbeidsreintegratie;
- c. de geregistreeerde: die bepaalde natuurlijke persoon waarover op rechtmatige wijze persoonsgegevens verzameld en geregistreerd zijn;
- d. persoonsgegevens: alle gegevens die betrekking hebben op arbeidsverleden en -toekomst, gegevens betreffende personen, betreffende reïntegratie, arbeidsbelemmerende factoren in de geregistreeerde dan wel diens indirecte of directe omgeving, gegevens betreffende ziekteverzuim en -begeleiding en overige. Dit betreft uitsluitend die informatie welke betrekking heeft of kan hebben op een bepaalde natuurlijke persoon. Dit kan informatie betreffen welke openbaar toegankelijk is alsmede informatie die met uitdrukkelijke of stilzwijgende toestemming van de geregistreeerde of anderszins op rechtmatige wijze is verkregen of toegankelijk is;
- e. registratie: het systematisch en voor bepaalde duur verzamelen, opslaan, bewerken en beheren van gegevensbestanden op welke wijze dan ook;

f. verstrekken van persoonsgegevens: mededeling doen, inzage verlenen, afschriften verschaffen dan wel elke andere wijze van het mogelijk maken van bekendmaking van de strekking of letterlijke inhoud van persoonsregistratie of gedeelten daarvan;

g. derden: een persoon of instantie buiten Alexander Calder Arbeidsintegratie, behoudens de geregistreerde;

h. wet en regelgeving: die wet en regelgeving die relevant is met betrekking tot reïntegratie van personen, zoals met name Wet REA, WiW, WSW, WAO, WAZ, WW, WAJONG en het Besluit SUWI en alle hiermee samenhangende amvb's, regelingen en besluiten.

i. overdracht: het overdragen van de persoonsgegevens aan een andere houder.

Algemene bepalingen

Artikel 1

Bij de registratie van persoonsgegevens door Alexander Calder Arbeidsintegratie zijn de volgende uitgangspunten van toepassing:

a. de door opdrachtgevers, waaronder UWV, gemeenten en anderen, verstrekte persoonsgegevens zijn gegevens in de zin van de Wet bescherming Persoonsgegevens;

b. Registratie en behandeling van persoonsgegevens geschiedt uitsluitend met inachtneming van hetgeen is bepaald in de Wet bescherming Persoonsgegevens, de SUWI-wet en alle wet en regelgeving met betrekking tot reïntegratie en daarmee samenhangende wettelijke bepalingen en algemeen verbindende voorschriften;

c. Gebruik en registratie door Alexander Calder Arbeidsintegratie van door derden overgedragen persoonsgegevens beperkt zich uitsluitend tot het doel waarvoor ze zijn overgedragen;

d. Registratie van persoonsgegevens door Alexander Calder Arbeidsintegratie geschiedt uitsluitend indien het een direct verband heeft met de contractueel uit te voeren taken;

e. Alle persoonsgegevens die Alexander Calder Arbeidsintegratie in het kader van uitvoering van opdrachten krijgt overgedragen van opdrachtgevers blijft geheim en zal niet aan derden bekend worden;

Artikel 2

Dit reglement is onderworpen aan de werking van de Wet Bescherming Persoonsgegevens van 6 juli 2000 en alle daarop betrekking hebbende besluiten, algemeen verbindende matregelen en bepalingen alsmede de Organisatiewet Sociale Verzekeringen 1997.

Artikel 3

Ieder gegeven dat iets zegt omtrent een hoedanigheid van een bepaalde of een bepaalbare natuurlijke persoon, ongeacht of dit gegeven wordt gebruikt, valt onder dit reglement.

Bepaling betreffende minderjarigen

Artikel 4

Voor minderjarigen onder de leeftijd van 16 jaar en onder-curatele gestelden moet de wettelijke vertegenwoordiger een beroep doen op de rechten in dit reglement vervat.

Bepaling betreffende vertegenwoordiging

Artikel 5

Indien de geregistreerde zich laat vertegenwoordigen door een gevolmachtigde, dient deze te beschikken over een schriftelijke volmacht die getoond dient te worden ter inzage.

Bepaling betreffende doel

Artikel 6

Doel van de registratie persoons- en andere gegevens is te beschikken over uitsluitend die gegevens betreffende geregistreerde of diens werkgever dan wel uitkeringsverstrekker die noodzakelijk zijn bij reïntegratie van geregistreerde.

Bepalingen betreffende verkrijging

Artikel 7

Als gegevens worden slechts toegelaten tot de registratie: gegevens die openbaar toegankelijk zijn, gegevens die rechtstreeks mondeling of schriftelijk afkomstig zijn van de betrokkene of diens gevolmachtigde, gegevens die voor zover nodig met medeweten of toestemming van de betrokkene, anderszins zijn verkregen. Gegevens op rechtmatige wijze verkregen door opdracht van uitkeringsverstrekker en/of werkgever of elke andere rechtmatige wijze van gegevensverschaffing.

Artikel 8

De persoonsgegevens worden zoveel mogelijk door Alexander Calder Arbeidsintegratie op hun juistheid gecontroleerd alvorens te worden opgeslagen.

Bepalingen betreffende houderschap en aansprakelijkheid

Artikel 9

Houder, beheerder en bewerker van alle persoonsgegevens is Alexander Calder Arbeidsintegratie.

Artikel 10

Alexander Calder Arbeidsintegratie is aansprakelijk voor handelen in strijd met van toepassing zijnde wettelijke voorschriften omtrent privacybescherming of in strijd met dit reglement waar het persoonsgegevens betreft.

Bepalingen betreffende toegang tot gegevens

Artikel 11

Toegang tot de persoonsgegevens hebben die medewerkers van Alexander Calder Arbeidsintegratie die krachtens hun functie en taken direct danwel indirect betrokken zijn bij de uitvoering van de onder verantwoordelijkheid van Alexander Calder Arbeidsintegratie uit te voeren contractuele taken betreffende geregistreerde.

Artikel 12

Alle medewerkers van Alexander Calder Arbeidsintegratie die kennis krijgen van gegevens uit de persoonsregistratie of delen ervan zijn verplicht tot geheimhouding.

Bepalingen betreffende verstrekken van persoonsgegevens aan derden

Artikel 13

Door Alexander Calder Arbeidsintegratie worden persoonsgegevens slechts aan een derde verstrekt, voor zover zulks overeenstemt met het doel van de persoonsregistratie, wordt vereist in gevolge een wettelijk voorschrift of geschiedt met (veronderstelde) toestemming van de geregistreerde of diens gevolmachtigde. Voor bij de uitvoering van werkzaamheden ingeschakelde derden geldt strikte geheimhouding ten aanzien van persoonsgegevens.

Artikel 14

Indien geen wettelijke voorschriften van toepassing zijn, worden overige persoonsgegevens uitsluitend verstrekt aan na schriftelijke toestemming van de geregistreerde of diens gevolmachtigde.

Bepaling betreffende geheimhouding

Artikel 15

Verstrekking van persoonsgegevens uit de persoonsregistratie aan een derde blijft achterwege voor zover uit hoofde van ambt, beroep, wettelijk voorschrift of dit reglement geheimhouding geboden is.

Bepaling betreffende toestemming

Artikel 16

Indien voor de verstrekking van persoonsgegevens uit de persoonsregistratie toestemming van de geregistreerde of diens gevolmachtigde is vereist, kan deze uitsluitend schriftelijk worden gegeven. De toestemming kan betrekking hebben op een geval of op een beperkte categorie van gevallen en moet in het geschrift duidelijk zijn omschreven. De toestemming kan steeds schriftelijk worden ingetrokken.

Bepalingen betreffende beëindiging van gegevensbewaring

Artikel 17

Alexander Calder Arbeidsintegratie wordt geacht na beëindiging van de contractuele relatie met de opdrachtgever alle tot de persoon van cliënten van deze opdrachtgever te herleiden gegevens, data en/of resultaten na één kalendermaand ter beschikking te stellen van de opdrachtgever. Op alle tot de persoon te herleiden gegevens, data en/of resultaten onder beheer van Alexander Calder Arbeidsintegratie blijft dit privacyreglement van toepassing.

Artikel 17a

Tenzij anders bepaald eindigt de bewaartermijn tien jaar na het laatste contact met de geregistreerde.

Artikel 18

Slechts in die gevallen waarin de wet of dit reglement voorziet kan Alexander Calder Arbeidsintegratie over de in artikel 17 genoemde gegevens beschikken.

Bepaling betreffende mededeling aan geregistreeerde

Artikel 19

Tenzij dringende maatschappelijke belangen zich hiertegen verzetten, wordt aan de geregistreeerde of diens gevolmachtigde binnen een maand na ontvangst van een schriftelijk verzoek mededeling gedaan of gegevensverstrekking aan derden heeft plaatsgevonden.

Bepalingen betreffende inzagerecht gegevens

Artikel 20

Alexander Calder Arbeidsintegratie is verplicht om aan een ieder waarvan zij over gegevens beschikt, in persoon dan wel aan een gevolmachtigde of aan diens wettelijke vertegenwoordiger op diens verzoek volledige inzage te geven in de betreffende gegevens.

Artikel 21

Inzage van gegevens geschiedt binnen één kalendermaand na aanvraag door middel van een volledige kopie van alle beschikbare gegevens, dan wel, voor zover de privacy van anderen hiermee niet geschaad wordt, door middel van inzage in de originele gegevens.

Bepalingen betreffende correctierecht

Artikel 22

Desgevraagd kan een ieder van wie Alexander Calder Arbeidsintegratie persoonsgegevens ter kennis heeft gekregen in persoon of bij gevolmachtigde een beroep doen op correctie van deze gegevens.

Artikel 23

Correctie zal plaatsvinden indien blijkt dat er sprake is van feitelijke onjuistheid, onvolledigheid of strijd met enige wettelijke bepaling.

Artikel 24

Correctie wordt eerst overwogen nadat een schriftelijk verzoek daartoe van de geregistreeerde is ontvangen. Indien er gronden zijn om aan het correctieverzoek tegemoet te komen, dient Alexander Calder Arbeidsintegratie binnen een maand een afschrift van de gecorrigeerde gegevens aan de verzoeker toe te zenden.

Artikel 25

Weigering om tot de gevraagde correcties over te gaan deelt Alexander Calder Arbeidsintegratie binnen twee weken na ontvangst van het daartoe strekkende verzoek mede aan de geregistreerde.

Artikel 26

De weigering is met redenen omkleed.

Artikel 27

Het verzoek tot correctie wordt in het betreffende dossier opgenomen.

Artikel 28

Waar nodig doet Alexander Calder Arbeidsintegratie mededeling van de correctie van de gegevens aan derden belanghebbenden voor zover de wet dit toestaat of met toestemming van de geregistreerde.

Bepaling betreffende bekendmaking

Artikel 29

Inhoud c.q. strekking van de in dit reglement vervatte bepalingen worden aan ieder die dit aangaat bekend gemaakt. Op verzoek wordt kosteloos één exemplaar van het reglement aan de geregistreerde ter beschikking gesteld.

Bepalingen betreffende overdracht van persoonsgegevens

Artikel 30

Indien de opdrachtgever een overeenkomst sluit met een andere instelling om de reïntegratietaken in diens opdracht te verrichten en Alexander Calder Arbeidsintegratie verzoekt alle door haar verzamelde persoonsgegevens aan die andere instelling over te dragen, is Alexander Calder Arbeidsintegratie niet verplicht aan dit verzoek gevolg te geven.

Artikel 31

Alexander Calder Arbeidsintegratie geeft slechts gevolg aan dit verzoek voor zover de geregistreerde hiermee instemt en voor zover de bescherming van de persoonsgegevens naar haar oordeel afdoende is gewaarborgd door de andere instelling.

Artikel 32

Alexander Calder arbeidsintegratie zorgt voor de nodige informatie aan de geregistreerde omtrent de overdracht. Alexander Calder arbeidsintegratie zorgt voor het verkrijgen van de vereiste toestemming van de geregistreerde.