



Privacy en Klachten reglement

PRIVACY REGLEMENT

Bedrijfsnaam: "José Lenders, Advies, begeleiding & counseling"

Adres: Van Cleefstraat 6

Plaats: 5911 BG Venlo

Registratie Kamer van Koophandel Venlo 30-08-2006 onder nummer 12060896.

Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart José Lenders dat het volgende privacyreglement van toepassing is:

- José Lenders behandelt alle informatie over individuele cliënten die zij ten behoeve van de uitvoering van een met opdrachtgever gesloten contract verkrijgt vertrouwelijk. Ook draagt zij er zorg voor dat deze informatie niet aan derden bekend wordt.
- José Lenders draagt er zorg voor dat deze geheimhouding door haar bij de uitvoering van haar werkzaamheden ingeschakelde derden, wordt nageleefd.
- José Lenders is er mee bekend dat de door de opdrachtgever verstrekte gegevens over cliënten persoonsgegevens zijn en daardoor behandeld dienen te worden volgens de bepalingen van de AVG.
- José Lenders is er mee bekend dat gegevens en data van de client 3 maanden na de beëindiging van de dienstverlening of uiterlijk na de audit van BOW/UWV dienen te worden verwijderd, m.u.v. NAW gegevens incl. telefoonnummers. De gegevens die bewaarplicht hebben worden 10 jaar bewaard.
- Voor coaching trajecten worden na goedkeuring van de client, de coaching plannen, evaluaties (beiden digitaal) en de tijdens de gesprekken gemaakte aantekeningen (papieren versie) 2 jaar bewaard om effectiviteit bij een eventuele follow-up te kunnen garanderen. Dit wordt aan het einde van het traject met de betrokkenen besproken. Als de client niet akkoord gaat worden alle gegevens na de officiële beëindiging van het traject verwijderd.
- José Lenders is er mee bekend dat ze de cliënten van het privacyreglement op de hoogte dient te stellen en inzage mogelijk dient te maken.

Dienstverleenster, José Lenders verklaart dat zij deze verklaring naar waarheid heeft ingevuld.

Opgemaakt te Venlo 01-09-2020

KLACHTENREGLEMENT

Indienen

De klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij José Lenders worden ingediend. Daarnaast kan deze gestuurd worden naar het ABVC naar het e-mailadres: ABVC_tra@abvc.nl, of kan de klacht via de opdrachtgever ingediend worden.

Duidelijk moet zijn: de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen, waarop de klacht betrekking heeft, hebben plaatsgevonden, evenals een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

Bevestiging

De klager krijgt binnen vijf dagen een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht.

In behandeling nemen van de klacht

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die geen getuige is geweest van de gedraging en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft.

Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. Van deze bijeenkomsten wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Deze verslagen worden gestuurd naar zowel de klager als aan diegene waarop de klacht betrekking heeft.

De klacht hoeft niet in behandeling genomen te worden als datgene waar de klacht over gaat, langer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte gebracht.

In het geval dat de klager meent dat zijn klacht niet naar behoren is afgehandeld kan hij escaleren naar de opdrachtgever. Deze kan zich dan melden bij het klachtenbureau van het UWV.

Afhandeling

De klacht wordt binnen vier weken na indiening afgehandeld.

De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen naar aanleiding van het klachten onderzoek. Ook wordt de klager op de hoogte gesteld van eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen getroffen (gaan) worden.

Het oordeel van de beroepsinstantie is voor het instituut bindend; eventuele consequenties worden door het instituut zo snel als redelijkerwijs verwacht kan worden, afgehandeld.

Registratie

José Lenders zorgt voor de registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, evenals van de bevindingen en eventueel getroffen maatregelen naar aanleiding van de klachten. Deze registratie wordt een keer per jaar naar de opdrachtgever gestuurd, tenzij er geen klachten zijn ingediend.

Opgemaakt 01-09-2020



José Lenders
advies, begeleiding & counseling

Registratieformulier 16-09-2019

Periode:

Totaal aantal klachten:

Ingekomen	Bevestigd	Behandelaar	Afgehandeld

Aard van de klacht:

Bevindingen en eventueel getroffen maatregelen

Ingekomen	Bevestigd	Behandelaar	Afgehandeld

Aard van de klacht:

Bevindingen en eventueel getroffen maatregelen

Ingekomen	Bevestigd	Behandelaar	Afgehandeld

Aard van de klacht

Bevindingen en eventueel getroffen maatregelen