

# Privacy en Klachtenreglement



## **Privacy**

Monika Coaching en Advies hanteert bij de uitvoering van haar werkzaamheden dit privacyreglement. Het privacyreglement dient de bescherming van de privacy van klanten zeker te stellen.

### **a) Toepassing**

Dit reglement is van toepassing op alle gegevens over klanten die Monika Coaching en Advies verkrijgt ten behoeve van de uitvoering van haar werkzaamheden. Monika Coaching en Advies is ermee bekend dat deze gegevens, persoonsgegevens zijn in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) van 1 september 2001 ([www.cbpweb.nl](http://www.cbpweb.nl)).

### **b) Doel**

Monika Coaching en Advies zal ten aanzien van alle in het kader van de uitvoering van de overeenkomst ter kennis gekomen informatie, met geheimhouding betrachten en deze informatie uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze is verstrekt. Het doel is onlosmakelijk verbonden en beperkt tot de opdracht, zijnde de overeengekomen activiteiten.

### **c) Bewaartermijn**

Persoonlijke gegevens worden bewaard zolang wettelijk nodig en zullen niet worden gebruikt voor het nemen van geautomatiseerde beslissingen.

### **d) Verstrekking aan derden**

1. Monika Coaching en Advies behandelt alle informatie over individuele cliënten, die zij ten behoeve van de uitvoering van een met opdrachtgever gesloten contract verkrijgt, vertrouwelijk. Persoonsgegevens worden niet zonder schriftelijke toestemming van klanten aan derden of onbevoegden verstrekt, behalve indien dit past binnen de afspraken die zijn gemaakt in het begeleidingsplan, indien Monika Coaching en Advies hiertoe wettelijk verplicht is of voor een audit voor een kwaliteitssysteem.

2. Monika Coaching en Advies is gerechtigd om gegevens inzake de opdracht en het verloop aan derden te verstrekken binnen het kader van erkenningsregelingen. Deze instellingen gebruiken deze gegevens uitsluitend ten behoeve van het beoordelen van de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden. Deze instellingen zijn zich bewust dat zij deze gegevens dienen te behandelen conform de WBP en hebben dat ook geborgd.

### **e) Toegankelijkheid van klantgegevens**

Monika Coaching en Advies bewaart de gegevens uitsluitend in het betreffende klantdossier, dat kan op schrift als digitaal. Monika Coaching en Advies neemt zodanige maatregelen dat deze gegevens uitsluitend toegankelijk zijn voor de medewerker(s) die belast zijn met de uitvoering van de werkzaamheden.

# Privacy en Klachtenreglement



## f) Bescherming privacy klant

Monika Coaching en Advies informeert haar alle bij de uitvoering betrokken personen aantoonbaar over dit privacyreglement en de behandeling van de gegevens.

## Rechten klanten

Monika Coaching en Advies informeert klanten bij aangaan van de overeenkomst over de inhoud van dit privacyreglement. Monika Coaching en Advies maakt het op eenvoudige wijze verkrijgen van een exemplaar van het privacyreglement mogelijk. Klanten hebben te allen tijde recht op inzage van het dossier, evenals aan wie eventueel informatie is verstrekt. Monika Coaching en Advies verstrekt deze gegevens op schriftelijk verzoek aan klanten binnen 3 weken.

## Klachten

Monika Coaching en Advies hanteert dit klachtenreglement bij klachten die door klanten geuit worden, met de bedoeling ontevredenheid bij klanten weg te nemen en kwaliteitsverbetering binnen de bedrijfsprocessen te realiseren.

### a) Definitie van een klacht

Een klacht is een schriftelijke uiting van ontevredenheid gericht aan Monika Coaching en Advies, met betrekking tot de uitvoering van haar werkzaamheden, waarop door de indiener een antwoord of oplossing verwacht wordt.

### b) Rechten en plichten van de indiener

1. Iedere klant of opdrachtgever heeft het recht om een klacht in te dienen met betrekking op de uitvoering van de werkzaamheden die voor of in opdracht van de indiener zijn uitgevoerd.
2. De indiener ondervindt geen nadelige hinder bij of van het indienen van een klacht.
3. Monika Coaching en Advies draagt zorg voor een behoorlijke en empathische behandeling van de klacht.
4. Een schriftelijke klacht wordt ondertekend door de indiener en bevat tenminste:
  - a) de naam en het adres van de indiener;
  - b) de dagtekening;
  - c) een omschrijving van de klacht.
5. Monika Coaching en Advies kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan het eerste lid voldoet, niet in behandeling te nemen, mits de indiener de gelegenheid heeft gehad om de klacht binnen een redelijke termijn aan te vullen. Hiertegen is geen mogelijkheid tot beroep aanwezig.
6. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
7. De klager kan op ieder moment een verzoek indienen om op de hoogte te worden gesteld van de status van de behandeling. Monika Coaching en Advies beantwoordt dit verzoek binnen redelijke termijn.

# Privacy en Klachtenreglement



## c) Behandeling van klachten

1. De klager ontvangt binnen 2 weken een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging dient minimaal te zijn opgenomen: een korte omschrijving van de klacht (incl. datum, plaats en bijzondere omstandigheden), de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.
2. De behandelaar van de klacht is bij voorkeur niet bij de klacht betrokken, of stelt zich bij de behandeling onafhankelijk op.
3. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager, omkleed met redenen binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld. Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als aan diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
5. Een klacht wordt binnen een periode van 6 weken na ontvangstdatum, afgehandeld, waarbij er een mogelijkheid is deze termijn gemotiveerd te verlengen. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de ingediende klacht zijn/worden getroffen. Het besluit of welke getroffen maatregelen ook, met betrekking tot de klacht, die relevant is (zijn) voor de klager, behoort aan hem te worden bekendgemaakt zodra het besluit of de maatregelen is genomen.
6. Monika Coaching en Advies gaat er van uit dat de klager akkoord gaat met de besluitvorming.
7. Monika Coaching en Advies zal de ingediende klachten registreren, voor wat betreft de aard, de omvang en de als gevolg hiervan ondernomen maatregelen.
8. Monika Coaching en Advies behoudt zich het recht voor om zichzelf bij de afhandeling van klachten te vervangen door een mediator, die niet direct bij de gedragingen en / of uitlatingen die aanleiding tot de klacht zijn, is betrokken.

## d) Beroepsmogelijkheid

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, dan bestaat er de mogelijkheid om de klacht neer te leggen bij een derde partij. Dit kan bijvoorbeeld zijn de werkgever.

Emmen, september 2016