



PRIVACY- en KLACHTENREGLEMENT

Dit privacyreglement voldoet aan de wettelijke eisen die de Wet Bescherming Persoonsgegevens hieraan stelt en is voorgelegd aan het College Bescherming Persoonsgegevens.

1. Algemeen

SAM& verleent diensten rondom duurzame inzetbaarheid van mens en organisatie.

Hiertoe ontwikkelt SAM& activiteiten en producten en voert deze uit.

Ten behoeve van al haar activiteiten op het gebied van re-integratie, Job coaching, Loopbaan coaching, trainingen en/of arbeidsre-integratie registreert SAM& gegevens van haar cliënten. Het doel van dit privacyreglement is de cliënten op de hoogte te stellen van de aard van de gegevens die worden verwerkt, waarom ze worden verwerkt, wat er mee gebeurt en welke rechten een cliënt heeft ten aanzien van de gegevensverwerking.

2. Welke gegevens?

SAM& verwerkt de gegevens die door haar opdrachtgever (bijvoorbeeld gemeente, UWV of uw werkgever) bij aanvang van het re-integratie traject worden aangeleverd. Dit zijn gegevens als naam, adres, woonplaats, geslacht, geboortedatum, sofinummer, telefoonnummer, nationaliteit, gegevens over uw eventuele uitkering, gevolgde opleidingen, diploma's en opgedane werkervaring. Deze verstrekte persoonsgegevens zijn vertrouwelijk in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en zullen derhalve door SAM& worden behandeld met inachtneming van hetgeen in voornoemde wet en de SUWI-wet is bepaald.

Ook worden gegevens verwerkt die bij het intakegesprek naar voren zijn gekomen en die van belang (kunnen) zijn in het kader van het streven naar herstel van (arbeids)participatie. Dit kunnen ook gegevens zijn over mogelijke (medische) beperkingen van de cliënten en zijn eventuele arbeidsmarktvoorkeuren zijn.

Deze gegevens worden gedurende het traject aangevuld met een voor de cliënt ontwikkeld plan van aanpak. Dit plan omvat alle reïntegratieactiviteiten en producten die voor de cliënt zullen worden ingezet, alsmede de behaalde resultaten daarvan. De resultaten zijn ter beoordeling van de adviseur van SAM&; vaststelling gebeurt aan de hand van onder andere gesprekken met de cliënt, ingewonnen referenties bij derden en de eigen waarneming van de adviseur.

3. Doel

Gegevensverwerking is noodzakelijk voor de administratieve verwerking van de in te zetten reïntegratieactiviteiten en producten inclusief de rapportage en verantwoording daarvan aan de opdrachtgever. Daarnaast is gegevensverwerking nodig bij de uitvoering van het re-integratieplan, met als doel de kans op herstel van (arbeids)participatie zo groot mogelijk te maken.

SAM& verwerkt gegevens ten behoeve van de volgende doelen:

- Het bevorderen van de re-integratie 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 komen tot (arbeids)participatie van cliënten die al dan niet verkeren in een uitkeringssituatie;

In het bijzonder:

- De beoordeling van de geschiktheid van cliënten voor het verrichten van werkzaamheden bij de eigen en/of potentiële nieuwe werkgever aan de hand van criteria zoals genoten opleiding, opgedane werkervaring, eventuele medische beperkingen en voorkeur voor bepaalde werkzaamheden;
- Het begeleiden in de terugkeer naar de eigen werkplek en de oude functie bij de huidige werkgever, tevens opdrachtgever, al dan niet in aangepaste vorm;
- Het begeleiden naar passende werkzaamheden elders binnen de organisatie van de eigen werkgever / opdrachtgever;

- Het begeleiden naar passend, duurzaam werk bij een nieuwe werkgever op basis van een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht.
- Het al dan niet vanuit een uitkerings situatie begeleiden van een cliënt naar passend, duurzaam werk bij een werkgever op basis van een arbeidsovereenkomst, een overeenkomst van opdracht (bijv. detachering, uitzendovereenkomst) voor de duur van minimaal zes maanden, of een vorm van gesubsidieerd werk of andere vorm van participatie afhankelijk van de afspraken die daarover met de opdrachtgever zijn gemaakt.
- De administratieve afhandeling rond bovengenoemde punten, waaronder rapportage en verantwoording aan de opdrachtgever
- Het voldoen aan de wettelijke verplichtingen (denk hierbij aan fiscaal en sociaal verzekeringsrechtelijke wetgeving)

4. Wat gebeurt er met verwerkte gegevens?

Persoonsgegevens worden verwerkt voor zover dat noodzakelijk is voor een optimale uitoefening van de re-integratieactiviteiten en de inzet van producten; dit betekent dat in eerste aanleg alleen de aan de cliënt toegewezen adviseur toegang heeft tot inzage en bewerking van de persoonsgegevens van de cliënt. Persoonsgegevens worden slechts verstrekt aan een (potentiële nieuwe) werkgever indien dit nodig is met het oog op een vaste-, tijdelijke- of proefplaatsing. Persoonsgegevens zijn voor andere adviseurs van SAM& toegankelijk voor zover dit nodig is om de dienstverlening optimaal te kunnen uitvoeren of wanneer dit noodzakelijk is voor een normale bedrijfsvoering.

De adviseurs die toegang hebben tot de persoonsgegevens van cliënten hebben ten aanzien van deze gegevens een geheimhoudingsverplichting om onnodige verspreiding van deze gegevens tegen te gaan. Dit betekent onder meer dat persoonsgegevens, anders dan aan opdrachtgevers, niet (in kopie dan wel anderszins) aan derden worden verstrekt, tenzij hiervoor uitdrukkelijk door de cliënten toestemming is gegeven of wanneer een wettelijke bepaling dit voorschrijft.

In het kader van re-integratieactiviteiten is de WBP van toepassing. Het verbod om persoonsgegevens over iemands gezondheid te verwerken is niet van toepassing als de verwerking van de gegevens geschiedt voor de re-integratie of begeleiding van werknemers of (al dan niet) uitkeringsgerechtigden in verband met ziekte of arbeidsongeschiktheid. SAM& zal u wel informeren over het feit dat uw gegevens worden verwerkt. Indien de persoonsgegevens aan derden worden verstrekt, wordt ook aan hen een geheimhoudingsverplichting opgelegd.

Het re-integratiebedrijf mag uw gegevens niet zomaar gebruiken voor commerciële of charitatieve doeleinden. Het is alleen met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de cliënt toegestaan persoonsgegevens van de cliënt te gebruiken voor commerciële of charitatieve doeleinden. De betrokkene kan zich te allen tijde verzetten tegen de verwerking van zijn gegevens voor commerciële en/of charitatieve doeleinden. Het re-integratiebedrijf zal op verzoek van de cliënt de verwerking van uw gegevens direct moeten beëindigen.

5. Hoe lang worden gegevens bewaard?

Nadat het re-integratiebedrijf bij beëindiging van de met UWV gesloten overeenkomst alle tot de persoon van de cliënt te herleiden gegevens, data en/of resultaten 2 jaar na beëindiging van de dienstverlening aan de cliënt verwijdert. De gegevens die noodzakelijk zijn voor de wettelijke bewaarplicht dienen 10 jaar bewaard te blijven.

Dit is anders indien cliënt verzoekt de gegevens eerder te verwijderen, tenzij de wet zich hier tegen verzet; de gegevens die ter voldoening van een wettelijke bewaarplicht langer bewaard moeten blijven, worden pas verwijderd na het verstrijken van deze langere termijn (zo moeten administratiegegevens bijvoorbeeld tien jaar bewaard blijven).

6. Wat zijn de rechten van de cliënten m.b.t. de gegevens?

Wanneer de cliënt vragen heeft over de gegevens die SAM& verwerkt, kan hij zich wenden tot zijn adviseur. Tevens probeert de persoon die belast is met de privacy bewaking binnen SAM& te bemiddelen indien discussie is ontstaan over de uitleg en toepassing van hetgeen in dit reglement is

bepaald. Ook verzoeken van cliënten om gegevens in te zien, te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen indien deze gegevens niet juist of niet ter zake dienend zijn, moeten worden gericht aan de contactpersoon. Aan een dusdanig verzoek wordt in beginsel voldaan, tenzij dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de betrokkene of van de rechten en vrijheden van anderen. Wanneer niet voldaan wordt aan het verzoek, ontvangt de cliënt hierover schriftelijk bericht waarin staat uitgelegd waarom niet aan het verzoek is voldaan. SAM& mag een vergoeding in rekening brengen voor het verstrekken van de opgevraagde gegevens.

7. U heeft een klacht?

Indien u van mening bent dat de bepalingen van dit reglement niet worden nageleefd of indien u andere redenen heeft tot klagen, dient u zich te wenden tot SAM&. Deze zal de klacht conform het klachtenreglement in behandeling nemen. Het voorbeeld klachtenreglement is bijgevoegd in bijlage 1.

Bijlage 1: Klachtenreglement SAMEN

Toepassingsgebied

Alle uitingen van ongenoegen over contacten met SAM& die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden. Het bestaan van het klachtenmanagementsysteem wordt aantoonbaar bekend gemaakt aan de cliënt en aan de (eigen) medewerkers.

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 klacht

De klager kan zijn klacht op diverse wijzen aan SAM& kenbaar maken: mondeling, online via de website, via e-mail naar info@samen.nu en schriftelijk. De ontvanger registreert de klacht op het standaard klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage gearchiveerd. De ontvanger neemt zo nodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen. Het re-integratiebedrijf dient ten aanzien van bij hem aangemelde UWV-cliënten, te allen tijde, op verzoek van Accounthouder, te (kunnen) rapporteren over:

- Het totale aantal ingediende klachten.
- Het aantal ingediende klachten, dat niet in behandeling is genomen.
- Het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen en niet binnen de termijn is afgehandeld
- Het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld.
- Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen.
- Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen en niet binnen de termijn is afgehandeld
- Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld.

2. Bepalen klachtafhandelaar

Bij SAM& is de afhandelaar in principe Ester Leibbrand. De af handelaar is nooit de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft. Naam en functie van de af handelaar zijn vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

3. Bevestiging

De klachtafhandelaar stuurt uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht 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

De klacht afhandelaar legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). De klachtafhandelaar vat de reactie van de betrokkene samen op het standaard klachtenformulier, leest de samenvatting voor, en past hem aan tot de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving. De klacht afhandelaar informeert de betrokkene over de verdere afhandeling en de cliënt zal daarbij in de gelegenheid worden gesteld om te worden gehoord.

5. Corrigerende maatregelen

De klachtafhandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. Vervolgens besluit hij - aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid - of er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden zullen worden. De klachtafhandelaar doet telefonisch het aanbod aan de klager, en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel / genoegdoening. Ook verstuurt de klacht afhandelaar uiterlijk binnen 21 werkdagen na de ontvangstdatum van de klacht een schriftelijke bevestiging van datgene dat besproken is. Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan overweegt de klachtafhandelaar 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.

Als een klacht niet in behandeling wordt genomen wordt de klager hierover uiterlijk binnen 21 werkdagen na de ontvangstdatum van de klacht op de hoogte gesteld.

6. Verslaglegging

De klachtafhandelaar doet schriftelijk verslag aan de klager en aan alle betrokkenen, uiterlijk binnen een week na het oplossen van de klacht. Het totale traject vanaf aanmelden tot afhandeling van de klacht mag maximaal 21 dagen in beslag nemen.

7. Preventieve maatregelen

De klachtafhandelaar 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

De klachten afhandelaar draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. De klachten afhandelaar 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 dan bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van het re-integratietraject. Dit kan bijvoorbeeld zijn de werkgever, het Klachtenbureau 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).