

Privacy

Vehof Budgetcoaching 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 Vehof Budgetcoaching verkrijgt ten behoeve van de uitvoering van haar werkzaamheden. Vehof Budgetcoaching is ermee bekend dat deze gegevens, persoonsgegevens zijn in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) van 1 september 2001 (www.cbpweb.nl).

b) Doel

Vehof Budgetcoaching 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

Klantgegevens kunnen op schrift en digitaal bewaard worden. De gegevens worden tot 4 kalenderjaren na afronding van een traject bewaard. Daarna worden deze door Vehof Budgetcoaching vernietigd.

d) Verstrekking aan derden

1. Vehof Budgetcoaching 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 budgetcoachingsplan, indien Vehof Budgetcoaching hiertoe wettelijk verplicht is of voor een audit voor een kwaliteitssysteem.

2. Vehof Budgetcoaching 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

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

f) Bescherming privacy klant

Vehof Budgetcoaching informeert haar alle bij de uitvoering betrokken personen aantoonbaar over dit privacyreglement en de behandeling van de gegevens.

g) Rechten klanten

Vehof Budgetcoaching informeert klanten bij aangaan van de overeenkomst over de inhoud van dit privacyreglement. Vehof Budgetcoaching 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. Vehof Budgetcoaching verstrekt deze gegevens op schriftelijk verzoek aan klanten binnen 3 weken.

Klachten

Vehof Budgetcoaching 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 Vehof Budgetcoaching, 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. Vehof Budgetcoaching 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. Vehof Budgetcoaching 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. Vehof Budgetcoaching beantwoordt dit verzoek binnen redelijke termijn.

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.

4. 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. Vehof Budgetcoaching gaat er van uit dat de klager akkoord gaat met de besluitvorming.
7. Vehof Budgetcoaching zal de ingediende klachten registreren, voor wat betreft de aard, de omvang en de als gevolg hiervan ondernomen maatregelen.
8. Vehof Budgetcoaching 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.

Hengelo ov, maart 2014