



## Privacy reglement

### ARTIKEL 1. ALGEMENE EN BEGRIPSBEPALINGEN

1.1 Tenzij hieronder uitdrukkelijk anders is bepaald worden termen in dit reglement gebruikt in de betekenis die de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) daaraan toekent.

1.2. Persoonsgegevens: Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

1.3. Verwerking van persoonsgegevens: Elke handeling of geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen en vernietigen van gegevens.

1.4. Verantwoordelijke: De natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die of het bestuursorgaan dat alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

1.5. Bewerker: Degene die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen.

1.6. Gebruiker van persoonsgegevens: Degene die als medewerker of anderszins geautoriseerd is persoonsgegevens te verwerken.

1.7. Betrokkene: Degene op wie de persoonsgegevens betrekking heeft.

1.8. Opdrachtgever: Een natuurlijke of rechtspersoon die aan CVCN/govertvanginkel.nl een opdracht tot dienstverlening heeft gegeven.

1.9. Derden: Ieder, niet zijnde de betrokkene, de verantwoordelijke, de bewerker of enig persoon die onder rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke of bewerker gemachtigd is persoonsgegevens te verwerken.

1.10. Toestemming van de betrokkene: Elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt.

### ARTIKEL 2 REIKWIJDTE

2.1. Dit reglement is van toepassing op alle verwerkingen van persoonsgegevens binnen CVCN/ govertvanginkel.nl.

### ARTIKEL 3 DOEL VAN DE VERWERKING VAN PERSOONSgegevens

3.1. De verantwoordelijke verwerkt gegevens ten behoeve van de volgende doelen:

- 1 Communicatie met de cursist in het kader van de overeengekomen cursus;
- 2 Rapportage en verantwoording aan de opdrachtgever;
- 3 Het voldoen aan de wettelijke verplichtingen (denk hierbij aan fiscaal en sociaal verzekeringsrechtelijke wetgeving).

3.2. Persoonsgegevens worden niet verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen.



#### **ARTIKEL 4 VERWERKTE GEGEVENS**

4.1 Ten hoogste worden de volgende gegevens verwerkt:

- 1 Algemene persoonsgegevens
- 2 Gegevens inzake nationaliteit, geboorteland en identificatiegegevens
- 3 Gegevens inzake uitkering, opleiding, werk en taalbeheersing
- 4 Gegevens inzake persoonlijke omstandigheden zoals kinderen

#### **ARTIKEL 5 VERWERKEN VAN PERSOONSgegevens**

5.1 De verantwoordelijke is aanspreekbaar voor het goed functioneren van de verwerking van de persoonsgegevens en voor de naleving van de bepalingen van dit reglement. Zijn handelen, met betrekking tot de verwerking van de persoonsgegevens en de verstrekking van gegevens wordt bepaald door dit reglement.

5.2 De verantwoordelijke treft de nodige voorzieningen ter bevordering van de juistheid en volledigheid van de opgenomen gegevens. Hij draagt tevens zorg voor de nodige voorzieningen van technische en organisatorische aard ter beveiliging van de persoonsgegeven tegen verlies of aantasting van de gegevens en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan.

5.3 Persoonsgegevens worden verwerkt indien de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de verantwoordelijke onderworpen is.

5.4 De verwerking van gegevens inzake etniciteit en gezondheid genieten specifieke aandacht. Gegevens inzake etniciteit en gezondheid worden verwerkt met uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene.

#### **ARTIKEL 6 TOEGANG TOT DE PERSOONSgegevens**

6.1. Alleen die medewerkers hebben toegang tot de persoonsgegevens voor zover dat noodzakelijk is voor hun taakuitoefening en zoals vastgelegd in de functieomschrijving.

6.2. Een ieder die toegang heeft tot de persoonsgegevens heeft een geheimhoudingsplicht ter zake van de gegevens waarvan hij op grond van die toegang heeft kennisgenomen.

6.3. Derden die door de verantwoordelijke zijn ingehuurd om werkzaamheden te verrichten, hebben toegang tot de verwerkingen van persoonsgegevens, voor zover dit noodzakelijk is voor hun taakuitoefening en worden via een contractuele overeenkomst gehouden aan de geheimhoudingsplicht.

#### **ARTIKEL 7 BEVEILIGING VAN DE PERSOONSgegevens**

7.1. Er wordt zorgvuldig omgegaan met persoonsgegevens. Hiertoe worden de gegevens beveiligd.



## **ARTIKEL 8 VERSTREKKING VAN PERSOONSGEGEVENS**

8.1. Tenzij zulks noodzakelijk is ter uitvoering van een wettelijk voorschrift is voor verstrekking van persoonsgegevens aan derden de toestemming nodig van betrokkene.

## **ARTIKEL 9 INZAGE VAN OPGENOMEN GEGEVENS**

9.1. De betrokkene heeft recht op inzage in en afschrift van de op zijn/haar persoon betrekking hebbende gegevens. De betrokkene dient daartoe een verzoek in te dienen.

9.2. Aan een verzoek als bedoeld in dit artikel wordt binnen vier weken na ontvangst van het verzoek voldaan.

9.3. Het recht op inzage wordt alleen toegestaan aan betrokkene of diens gemachtigde. Betrokkene of diens gemachtigde dienen zich te kunnen legitimeren.

9.4. De verantwoordelijke kan weigeren aan een in dit artikel bedoeld verzoek te voldoen voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming de rechten en vrijheden van anderen, de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten.

9.5. Voor de verstrekking en verzending van afschriften mag een vergoeding in rekening worden gebracht. De hoogte van deze vergoeding is vastgelegd in het Besluit kostenvergoeding rechten betrokkene WBP.

## **ARTIKEL 10 AANVULLING, CORRECTIE OF VERWIJDEREN VAN OPGENOMEN GEGEVENS**

10.1. Desgevraagd worden de opgenomen gegevens aangevuld met een door de betrokkene afgegeven verklaring met betrekking tot de opgenomen gegevens.

10.2. Zijn opgenomen gegevens feitelijk onjuist, voor het doel van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend, dan wel in strijd met een wettelijk voorschrift van de verwerking, dan dient de betrokkene een schriftelijk verzoek in bij de verantwoordelijke waarin wordt verzocht om verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van de gegevens. De verantwoordelijke beslist niet voordat de functionaris, die de gegevens heeft verzameld of diens opvolger of waarnemer, is gehoord.

10.3. Binnen vier weken na ontvangst van het verzoek bericht de verantwoordelijke de verzoeker schriftelijk of, dan wel in hoeverre aan het verzoek zal worden voldaan. Een weigering is met redenen omkleed.

10.4. Verwijdering blijft achterwege voor zover bewaring op grond van een wettelijk voorschrift vereist is.

10.5. De verantwoordelijke draagt zorg dat een beslissing tot aanvulling, correctie of verwijdering zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd.

10.6. In geval van verwijdering van gegevens wordt in de gegevens een verklaring opgenomen dat op verzoek van betrokkenen de gegevens zijn verwijderd.



## **ARTIKEL 11 RECHT VAN VERZET**

11.1. Indien gegevens worden verwerkt in verband met de totstandbrenging of de instandhouding van een directe relatie tussen de verantwoordelijke of een derde en de betrokkenen met het oog op werving voor commerciële of charitatieve doelen, moet de betrokkene uitdrukkelijke toestemming hebben gegeven voor deze verwerking. De betrokkene kan hiertegen bij de verantwoordelijke te allen tijde kosteloos verzet aantekenen.

11.2. De verantwoordelijke zal in het geval van verzet maatregelen treffen om deze vorm van verwerking terstond te beëindigen.

## **ARTIKEL 12 BEWAARTERMIJNEN**

12.1. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkene te identificeren, dan noodzakelijk is voor de verwerking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt.

12.2. Tenzij anders bepaald eindigt de bewaartermijn twee jaar na het laatste contact met betrokkene.

12.3. Na beëindiging van de met de opdrachtgever gesloten overeenkomst worden alle tot de natuurlijke persoon terug te herleiden gegevens, data en/of twee jaar na beëindiging van de begeleiding van de cliënt verwijderd. De gegevens die noodzakelijk zijn voor de wettelijke bewaarplicht blijven tien jaar bewaard. Deze gegevens zijn niet rechtstreeks terug te herleiden naar de persoon.

## **ARTIKEL 13 KLACHTEN**

13.1. Indien de betrokkene van mening is dat de bepalingen van dit reglement niet worden nageleefd of indien hij andere redenen heeft tot klagen, dient hij zich te wenden tot de verantwoordelijke.

13.2. De verantwoordelijke zal de klacht conform het geldende klachtenreglement in behandeling nemen.



# Klachtenreglement

## Doel en verantwoordelijkheid

CVCN en govertvanginkel.nl ondersteunen je bij het aanleren van een authentieke en verbindende manier van communiceren. Hoe jij jezelf ook ziet, beter communiceren begint met een bewuste blik in de spiegel. Hoe communiceer jij? En waarom kies je daar voor? Wat gebeurt er tijdens je communicatie met jou en met je gesprekspartner? In onze trainingen leer je om meer jezelf te zijn in het contact met anderen, om anderen beter te begrijpen en om zo je communicatie veel plezieriger en effectiever te maken. Het uiteindelijke resultaat is afhankelijk van uw eigen inspanningen.

## TEVREDENHEID

1. Wij stellen het op prijs als u uw eventuele klachten direct aan ons meldt. Wij nemen deze zeer serieus en zullen met u naar oplossingen zoeken.
2. Ook als uw rekening betaald wordt door een andere opdrachtgever, onze indirecte klant, willen wij graag dat u uw eventuele ontevredenheid en klachten met ons deelt.
3. Aan het eind van een training vragen wij u middels een evaluatieformulier naar uw ervaring met de training, de persoonlijke groei die u ziet, het nut van de training voor uw dagelijkse leven/werk en uw waardering voor de uitvoering door de trainer.

## SCHRIFTELIJK KLACHTEN

4. Indien u een schriftelijke klacht indient ontvangt u binnen twee weken bericht van de ontvangst van de klacht. Hierin laten wij u weten:
  - a. Hoe wij de klacht verder in behandeling nemen.
  - b. Op welke termijn wij dit hopen te hebben afgerond.
5. Wij streven ernaar uw klacht binnen zes weken tot tevredenheid af te handelen. Wij zullen u schriftelijk vragen of uw klacht naar uw tevredenheid is afgehandeld. Uiteraard bent u zelf vrij om met uw klachten naar buiten te treden; wij streven ernaar dat daar geen aanleiding toe zal zijn.
6. Als wij besluiten uw klacht niet in behandeling te nemen ontvangt u daarvan binnen een week bericht, met motivatie waarom wij uw klacht niet in behandeling nemen.



7. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid doen wij u een aanbod. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden wordt.
8. Wij doen u dit aanbod binnen 2 weken na ontvangst van de klacht. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits u daar vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk over bent geïnformeerd.
9. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen met uw instemming wordt de klacht aan derden gemeld.
10. Schriftelijk ingediende klachten worden vijf jaar bewaard, vervolgens vernietigd.

## MEDIATION

11. Wanneer u met uw klacht niet tot overeenstemming komt met ons zal deze klacht doorgegeven worden aan mevr. Mr Florence Khalil, mediator, [www.juriwijs.nl](http://www.juriwijs.nl)
12. Het oordeel van mediator is bindend, dat wil zeggen dat wij verplicht zijn het advies op te volgen.
13. Bij de mediator ingediende klachten worden vijf jaar bewaard en vervolgens vernietigd.