



Klachten- en privacy reglement

Dit document beschrijft de procedures voor het indienen van een klacht of het aantekenen van bezwaar of beroep tegen een besluit.

Helder-Communiceren beschouwt een klacht als een advies.

Uw klacht zal altijd vertrouwelijk behandeld worden.

Klachten

Een klacht indienen heeft een meer formeel karakter.

Een klacht kan ontstaan doordat er niet

adequaat op een op- of aanmerking wordt gereageerd of als u vindt dat een situatie ernstig genoeg is om als klacht ingediend te worden.

Naast individuele deelnemers van een training kan ook een groep deelnemers van een training van dit klachtenreglement gebruik maken. Er is een apart klachtenreglement voor ongewenst gedrag.

U bespreekt de klacht in principe eerst met diegene die de klacht veroorzaakt heeft.

Leidt dit niet tot een oplossing of vindt u het moeilijk om de persoon in kwestie zelf aan te spreken dan bestaat de mogelijkheid om uw klacht schriftelijk voor te leggen aan Helder-Communiceren.

Daarbij geldt dat u zo snel mogelijk, uiterlijk binnen vijf werkdagen, een ontvangstbevestiging van de klacht krijgt. Binnen 21 dagen ontvangt u een schriftelijke reactie op uw klacht.

Wij streven er naar om uw klacht binnen 21 dagen af te handelen.

Mocht dat niet lukken binnen het genoemde termijn zullen wij u daarvan in kennis stellen, het uitstel toelichten en u een indicatie geven wanneer wij verwachten u uitsluitsel te geven.

Petra van Hartskamp treedt in eerste instantie op als bemiddelaar. Daarnaast houdt zij contact met u over de verdere werkwijze.

Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht, kunt u in beroep gaan bij een onafhankelijke derde: Mevrouw A. Verhaag eigenaresse van To-the-point trainingen (info@astridverhaag.nl).

Het oordeel wat door A. Verhaag gegeven wordt, is bindend voor Helder-Communiceren.

Eventuele consequenties worden door Helder-Communiceren snel afgehandeld.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van minimaal 2 jaar bewaard.

Ongewenst gedrag

Bij Helder-Communiceren is de gedragscode (seksuele) intimidatie, agressie, geweld en discriminatie van kracht. Onder ongewenst gedrag wordt verstaan:

- Seksuele intimidatie; ongewenste seksuele toenadering in de vorm van verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag (waaronder het ongevraagd verzenden of het bewust voor anderen zichtbaar raadplegen van pornografische afbeeldingen of teksten, ondermeer via internet).
- Agressie en geweld; pesten, psychisch of fysiek lastigvallen, bedreigen of aanvallen van anderen.
- Discriminatie; Het in enigerlei vorm doen van uitspraken over, het verrichten van handelingen jegens of het nemen van beslissingen over personen die beledigend zijn voor die personen vanwege hun ras, godsdienst, geslacht, levensovertuiging en/of seksuele geaardheid, dan wel het maken van enig onderscheid op basis van deze factoren (ras, godsdienst etc.)

De gedragscode is van toepassing op alle trainers en deelnemers van Helder-Communiceren in hun gedrag jegens:

- Andere trainers en deelnemers;
- (werknemers van) Derden die op het terrein waar de training verzorgd wordt, werkzaamheden verrichten.

Deelnemers kunnen met hun klacht terecht bij de vertrouwenspersoon: Mevrouw A. Verhaag (info@astridverhaag.nl) . Zij is er niet alleen voor opvang, begeleiding en eventueel bemiddeling tussen klaagster/klager en beklagde, maar ook voor consultatie en advies. In overleg met de vertrouwenspersoon kan een klacht worden ingediend bij Helder-Communiceren, die de directie adviseert over de te nemen maatregelen.

Bescherming van persoonsgegevens

Door Helder-Communiceren worden diverse persoonlijke gegevens opgeslagen in computerbestanden. De Wet Bescherming Persoonsgegevens legt een aantal regels vast met betrekking tot de bescherming van privacy. In de volgende alinea wordt beschreven welke bevoegdheden en plichten Helder-Communiceren heeft met betrekking tot de registratie en het gebruik van deelnemersgegevens.

Bevoegdheden en plichten van de administratie

De administratie heeft het volgende doel:

- verschaffen van informatie aan deelnemers en hun werkgevers en aan trainers over studievoortgang en het verstrekken van bewijsstukken dienaangaande;
- de inhoud van de administratie is juist en volledig;
- uitsluitend gegevens die langs rechtmatige weg verkregen zijn, worden opgenomen.

Hieronder vallen in principe: eigen opgave van de deelnemer, trainers informatie van derden op grond van wettelijke regeling en informatie uit openbare registers en ander algemeen toegankelijke verzamelingen;

- het nemen van passende maatregelen voor een veilige bewaring van de bestanden met deelnemersgegevens;
- voor commerciële doeleinden worden nooit gegevens verstrekt.

Rechten van geregistreeerde deelnemers

Deelnemers van trainingen hebben de volgende rechten als het gaat om bescherming van de privacy:

- **Recht op inzage**

Elke geregistreeerde kan om een volledig overzicht vragen van 'hem betreffende persoonsgegevens'. Aan een dergelijk verzoek moet binnen een maand door Helder-Communiceren voldaan worden. Met opgave van een (gegronde) reden kan ook mondelinge informatie aan de geregistreeerde gegeven worden. Weigering van een verzoek om inzage is alleen mogelijk op grond van 'gewichtige belangen van anderen dan de verzoeker'.

- **Recht op verbetering**

Na ontvangst van een overzicht kunt u schriftelijk verzoeken bepaalde gegevens te verbeteren, aan te vullen of te verwijderen, omdat deze:

- ✓ feitelijk onjuist zijn; of
- ✓ voor het doel van de administratie onvolledig zijn of niet ter zake doen; of
- ✓ in strijd met de wet in de administratie zijn opgenomen.

Helder-Communiceren laat binnen twee maanden schriftelijk weten of en in hoeverre aan het verzoek gevolg wordt gegeven, waarna de desbetreffende veranderingen zo spoedig mogelijk in de administratie worden aangebracht. Een (gedeeltelijke) weigering wordt met redenen omkleed.

- **Recht op mededeling over derdeverstrekking**

De geregistreeerde kan aan de administratie vragen of 'hem betreffende gegevens' aan derden zijn verstrekt in de voorafgaande twaalf maanden, en zo ja, welke gegevens en aan wie. Binnen een maand wordt deze vraag door de beheerder van de administratie beantwoord. Weigering van een verzoek om informatie over derdeverstrekking is mogelijk op dezelfde grond en onder dezelfde restrictie als voor het verzoek tot inzage gelden (zie hiervoor).

- **Beroepsmogelijkheid**

In geval van weigering van een verzoek om inzage, verbetering of informatie over derdeverstrekking, kunt u hiertegen op twee manieren in beroep gaan:

- u kunt binnen twee maanden na ontvangst van de weigering een verzoekschrift indienen bij de rechtbank; of
- u kunt binnen dezelfde termijn het College Bescherming Persoonsgegevens verzoeken te bemiddelen. Na afloop kunt u alsnog een bezwaarschrift indienen bij HelderCommuniceren.

Petra van Hartskamp
Helder-Communiceren
22 juni 2015