



Advies, Coaching & Training

Persoonlijk maatwerk op basis van creativiteit

Privacy en klachten reglement ACT2B... Advies, Coaching & training

Vestigingsadres: Roerdompstraat 29, 3291 VK Strijen

Inschrijving KvK te Rotterdam d.d. 21-10-2005 onder nummer 24384730

Rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur mevrouw S.K. Alders-du Bosc

Als CMI gecertificeerd register consultant en lid van beroepsvereniging NOLOC verplicht ACT2B... zich tot het volgen van de daaraan verbonden gedragscodes en procedure t.a.v. rechtspraak. ACT2B... onderschrijft deze reglementen, zowel ten aanzien van de uitvoering van werkzaamheden, het omgaan met vertrouwelijke informatie van cliënt en opdrachtgever, als de wijze van klachtenbehandeling. De gedragscode van het NOLOC en het CMI, evenals het NOLOC reglement t.a.v. Rechtspraak opgenomen worden op aanvraag verstrekt en zijn na te lezen op de www.noloc.nl.

Privacyreglement

Begeleiding van mensen en organisaties in welke vorm dan ook brengt met zich mee dat er vertrouwelijke zaken besproken en vastgelegd worden. Dit kan gaan om zakelijk informatie of gegevens van persoonlijke aard, dit kan lopen van uw adresgegevens tot informatie over uw gezondheid, informatie die relevant en van belang is voor de uitvoering van de coaching of training. Op verzoek kunt u vanzelfsprekend uw eigen dossier inzien.

Informatie aan opdrachtgevers (indien een ander uw traject bekostigt) betreft uitsluitend de voortgang van het traject, inhoudelijke bijzonderheden worden niet verstrekt mits op uw verzoek. ACT2B... stelt namelijk dat vertrouwelijkheid een essentiële basis vormt voor de uitvoering van elk traject op het gebied van coaching en training.

- Gegevens en informatie worden uitsluitend vastgelegd in een dossier (schriftelijk en/of digitaal) t.b.v. cliënt en ACT2B... voor de uitvoering van een begeleidingstraject of training.
- ACT2B... volgt de geldende wet- en regelgeving die voortkomen uit de Wet persoonsregistraties (WPR), Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) en regelgeving in het kader van wet Structuur uitvoering Werk en Inkomen (SUWI).
- ACT2B... verplicht zich tot een adequate bescherming van de geregistreerde informatie.
- Informatie wordt uitsluitend aan derden verstrekt in overleg met en na toestemming van de cliënt.
- Van elke vorm van rapportage of gegevensverstrekking ontvangt de cliënt een kopie.
- Cliënten kunnen gegevens aanvullen of op verzoek gegevens laten verwijderen uit hun dossier. Er wordt dan een verklaring in het dossier opgenomen dat op verzoek van de cliënt gegevens zijn vernietigd.
- De Gedragscode van beroepsvereniging NOLOC en van het CMI (Career Management Institute) vormen de leidraad voor onze werkwijze op elke vorm van begeleiding.

Klachtenreglement

Definitie klacht:

In het kader van deze regeling wordt onder klacht verstaan:

Een mondelinge of schriftelijke (re-)actie, waarin een cliënt of opdrachtgever zijn/haar onvrede aangeeft over gedragingen, uitlating van of behandeling door een (ingehuurde) medewerker van ACT2B...

1. Een klacht kan zowel mondeling als (bij voorkeur) schriftelijk worden ingediend bij de directeur van ACT2B...
 - 1.1. Indien de klacht daartoe aanleiding geeft kan deze door de klager ter beoordeling worden voorgelegd aan de beroepsvereniging NOLOC

2. Bij een klacht, zowel mondeling als schriftelijk, dienen navolgende gegevens verstrekt te worden:
 - a. Naam en adres van de melder/klager;
 - b. datum van melding;
 - c. een omschrijving van de klacht, gedragingen, uitlatingen, handeling e.d. waarover geklaagd wordt.
3. De klager ontvangt maximaal binnen 10 werkdagen een bevestiging van de ontvangen klacht, onder vermelding van de datum en de aard van de ingediende klacht. Tevens zal de te volgen wijze van behandeling van de specifieke klacht worden aangegeven.
4. Klachten hoeven niet in behandeling worden genomen:
 - wanneer het feit waarover een klacht wordt ingediend langer dan drie maanden voor indiening heeft plaatsgevonden,
 - dan wel wanneer de klacht anoniem is.De melder of opdrachtgever wordt hierover zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht schriftelijk, gemotiveerd, geïnformeerd.
5. Bij behandeling van een klacht zullen in principe (indien wenselijk) zowel klager als degene wie de klacht betreft gehoord worden. Hiervan wordt een schriftelijk verslag gemaakt, dat aan beide partijen wordt toegezonden.
6. Afhandeling van de klacht zal binnen een termijn van 3 weken na de bevestiging van de klacht plaatsvinden.
7. De klager, en eventueel andere betrokken partijen, zullen gemotiveerd schriftelijk in kennis worden gesteld van de bevindingen van de directie van ACT2B... en van het vervolg hierop, van de maatregelen die volgend op deze bevindingen ondernomen zijn of ondernomen zullen worden.
8. De directie van ACT2B... zal de klacht niet afhandelen indien daarbij haar onpartijdigheid in het geding kan komen. De behandeling van de klacht wordt in een dergelijk geval voorgelegd aan een persoon die niet bij de klacht betrokken is geweest, indien relevant kan de klacht worden voorgelegd aan de beroepsvereniging NOLOC dan wel aan een gecertificeerde mediator.
9. Klachtenregistratie: De aard, de omvang en – indien relevant - de ondernomen maatregelen van de ingediende klachten zullen worden geregistreerd. Deze registratie kan op verzoek aan belanghebbenden ter beschikking van die opdrachtgever worden gesteld.

Bovenstaand reglement betreffende privacy en klachtenbehandeling is van kracht vanaf 1 juli 2008 en blijft geldig voor onbepaalde tijd en tot dit reglement door een gewijzigde versie wordt overschreven.

Strijen, 1 juli 2008

S.K. Alders-du Bosc
Directeur ACT2B...