



KLACHTEN- en PRIVACY REGLEMENT

Het klachten- en privacyreglement is gepubliceerd op www.maaïkekoorn.nl. Bovendien is er een papieren versie voorhanden op het vestigingsadres. Op verzoek zal er een kosteloos gedrukt exemplaar worden overhandigd aan opdrachtgever en/of kandidaat. Dit reglement is van toepassing op alle activiteiten behorende bij opdrachten uitgevoerd uit naam van Maaïke Koorn.

De identiteit en de contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke:

Maaïke Koorn

Verwerkingsverantwoordelijke: M.M. Koorn

KVK: 95067116

Postadres: Florijnstraat 39, 1827 GH Alkmaar

Bezoekadres; Florijnstraat 39, 1827 GH Alkmaar

Email: maaïkekoorn@outlook.com

Telnr: 0031-(0)651106017

Het Nederlandse recht en de overeengekomen voorwaarden zijn bepalend voor het klachten- en privacyreglement van Maaïke Koorn

Privacyreglement

1. Het doel van het Privacyreglement is:

- Het op de juiste manier gebruik maken van alle persoonsgegevens waarvan Maaïke Koorn kennis draagt.
- Alle tot een persoon te herleiden gegevens waarover zij de beschikking heeft, op de juiste manier te regelen.

2. Op welke gegevensverwerking is het reglement van toepassing:

Maaïke Koorn beroept zich op de volgende grondslagen voor het verwerken van persoonsgegevens:

- Toestemming
- noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst
- noodzakelijk voor het nakomen van een wettelijke verplichting

Het verzamelen, opslaan, bewerken, de overdracht, het beschikbaar houden respectievelijk stellen van persoonsgegevens geschiedt met geen ander doel dan is toegestaan bij verdrag, wettelijk voorschrift, de beroepscode, normen van maatschappelijk fatsoen, algemeen verbindende bepalingen of na uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene. De registratie beperkt zich tot die informatie, die direct ten diensten staat voor de uitvoering van de onder verantwoordelijkheid van Maaïke Koorn uit te voeren contractuele taken.

3. Definities:

In dit reglement wordt verstaan onder:



Maaïke Koorn: eenmanszaak, statutair gevestigd te Alkmaar, Florijnstraat 39 1827 GH Alkmaar, die uitvoering geeft aan opdrachten gericht op het innovatief begeleiden van mensen en bedrijven naar persoonlijke en zakelijke doelen door middel van Quaning.

Ondersteuning in persoonlijke ontwikkeling preventief ziekteverzuim, ondersteuning in omgang met klachten en uitdagingen. Studiebegeleiding, vorming en onderwijs, preventieve gezondheidszorg

Directeur/eigenaar: M.M Koorn

geregistreerde: die bepaalde natuurlijke persoon waarover op rechtmatige wijze persoonsgegevens verzameld en geregistreerd zijn;

(bijzondere) persoonsgegevens: alle gegevens die betrekking hebben op profiel, NAW gegevens, geboortedatum, geboorteplaats, emailadres, telefoonnummer, belemmerende thema's en factoren, persoonlijke en/of zakelijke doelen/verlangens, schriftelijke communicatie

Dit betreft uitsluitend die informatie welke betrekking heeft of kan hebben op een bepaalde natuurlijke persoon. Dit kan informatie betreffen welke openbaar toegankelijk is alsmede informatie die met uitdrukkelijke of stilzwijgende toestemming van de geregistreerde of anderszins op rechtmatige wijze is verkregen of toegankelijk is;

registratie: het systematisch en voor bepaalde duur verzamelen, opslaan, bewerken en beheren van gegevensbestanden op welke wijze dan ook;

verstrekken van persoonsgegevens: mededeling doen, inzage verlenen, afschriften verschaffen dan wel elke andere wijze van het mogelijk maken van bekendmaking van de strekking of letterlijke inhoud van persoonsregistratie of gedeelten daarvan;

derden: een persoon of instantie buiten Maaïke Koorn, behoudens de geregistreerde;

wet en regelgeving: Dit reglement is onderworpen aan de werking van de Wet Bescherming Persoonsgegevens van september 2001 en alle daarop betrekking hebbende besluiten, zoals AVG van mei 2018 en overig algemeen verbindende maatregelen en bepalingen.

overdracht: het overdragen van de persoonsgegevens aan een andere houder.

4. De bewaartermijn

De wet bescherming persoonsgegevens (WBP) regelt dat persoonsgegevens niet langer bewaard mogen worden dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of worden gebruikt. De bewaartermijn van Maaïke Koorn wordt als volgt gehanteerd.

- 4.1 Verslaglegging aan opdrachtgever, offertes, schriftelijke wijzigingen in trajectduur, persoonsgegevens noodzakelijk voor communicatie met opdrachtgever, t.b.v. auditor/klanttevredenheidsonderzoek en intakeformulieren **maximaal 3 jaar**, in verband met terugwerking beslissingen op het gebied van schadelasten, aansprakelijkheid en fraude onderzoeken.
- 4.2 Overige documenten die niet tot bovengenoemde behoren, worden **2 maanden** na afsluiting van een traject of afzonderlijke dienstverlening m.b.t. een kandidaat vernietigd, met uitzondering van persoonlijke gegevens die, met schriftelijke toestemming, worden gebruikt voor contact- en promotie- en netwerkdoeleinden. Deze bewaartermijnen zijn, naast de wettelijke bewaartermijn, van toepassing en bepalend voor alle reglementen en voorwaarden van Maaïke Koorn.
- 4.3 Maaïke Koorn wordt geacht na beëindiging van de contractuele relatie met de opdrachtgever alle tot de persoon van kandidaten van deze opdrachtgever te herleiden gegevens welke haar verstrekt zijn door de opdrachtgever na één kalendermaand ter beschikking te stellen van de opdrachtgever.
- 4.4 Bewaartermijn bedrijfsadministratie is volgens wettelijke bepaling, **nu 7 jaar**.



5. Toegang, overdracht en verwerking van informatie door personeel en aan of door derden

Toegang tot de persoonsgegevens hebben die (ingeleende) medewerkers van Maaïke Koorn die krachtens hun functie en taken direct danwel indirect betrokken zijn bij de uitvoering van de onder verantwoordelijkheid van Maaïke Koorn uit te voeren contractuele taken betreffende geregistreerde.

Alle (ingeleende) medewerkers van Maaïke Koorn die kennis krijgen van gegevens uit de persoonsregistratie of delen ervan zijn verplicht tot geheimhouding.

Bepalingen betreffende verstrekken van persoonsgegevens aan derden:

Door Maaïke Koorn worden persoonsgegevens slechts aan derden verstrekt, voor zover zulks overeenstemt met het doel van de persoonsregistratie of wordt vereist in gevolge een wettelijk voorschrift of geschiedt met toestemming van de geregistreerde of diens gevolmachtigde.

(Ingeleende) medewerkers die krachtens hun functie en taken direct danwel indirect betrokken zijn bij de uitvoering van de onder verantwoordelijkheid van Maaïke Koorn uit te voeren contractuele taken betreffende geregistreerde, zullen een overeenkomst tekenen waarbij zij accoord gaan met het privacy- en klachten reglement.

Indien voor de verstrekking van persoonsgegevens uit de persoonsregistratie toestemming van de geregistreerde of diens gevolmachtigde is vereist, kan deze uitsluitend schriftelijk worden gegeven. De toestemming kan betrekking hebben op een geval of op een beperkte categorie van gevallen en moet in het geschrift duidelijk zijn omschreven. De toestemming kan steeds schriftelijk worden ingetrokken.

Indien de opdrachtgever een overeenkomst sluit met een andere Certified Quaner om de begeleidingstaken in diens opdracht te verrichten en Maaïke Koorn verzoekt alle door haar verzamelde persoonsgegevens aan die andere instelling over te dragen, is Maaïke Koorn niet verplicht aan dit verzoek gevolg te geven. Maaïke Koorn geeft slechts gevolg aan dit verzoek voor zover de geregistreerde hiermee instemt en voor zover de bescherming van de persoonsgegevens naar haar oordeel afdoende is gewaarborgd door de andere instelling.

Er zijn buitenbedrijven/derden die toegang hebben tot persoonsgegevens. Indien u akkoord gaat met inzet Maaïke Koorn, geeft u toestemming voor inzet van deze diensten:

Teams, Facetime, Samsung, Google Meet en Zoom, SMS, Signal, Whatsapp & Outlook, Snelstart - Men kan nooit een absolute garantie geven op deze veiligheid van Data van een server buiten het persoonlijk bereik. Het gebruik van deze digitale diensten is op eigen risico van de klant. Er zullen vanuit Maaïke Koorn geen opnames worden gemaakt van de (online)begeleiding.

Luc Hoffschlag – boekhouder

Pixelbyte netwerk en website beheer



6. Welke maatregelen zijn er genomen om de persoonsgegevens te beschermen

- Logische toegangscontrole met behulp van wachtwoord of pincode op digitale apparatuur
- Overige logische toegangscontrole zoals archief met slot
- Controle op toegekende bevoegdheden, indien van toepassing
- Beveiligde zakelijke account op Cloudserver via Outlook 365. Indien computer wordt gestolen, wordt de toegang van gegevens direct geblokkeerd.
- Quaning Communicator (computer) is stand-alone, zonder internet/netwerkverbinding en de digitale sleutels worden altijd apart bewaard en vervoerd.



7. Wat zijn de rechten van klanten met betrekking tot inzage gegevens

Maaïke Koorn is verplicht om aan een ieder waarvan zij over gegevens beschikt, in persoon dan wel aan een gevolmachtigde of aan diens wettelijke vertegenwoordiger op diens verzoek volledige inzage te geven in de betreffende gegevens. Persoonlijke notities voor intern gebruik, vallen buiten deze gegevens.

Inzage van gegevens geschiedt binnen één kalendermaand na aanvraag door middel van een volledige kopie van alle beschikbare gegevens, dan wel, voor zover de privacy van anderen hiermee niet geschaad wordt, door middel van inzage in de originele gegevens. De klant van wie persoonsgegevens in het bestand zijn opgenomen, kan aan Maaïke Koorn schriftelijk verzoeken aan aanvulling van de persoonsgegevens, verbetering of verwijdering van onjuiste persoonsgegevens.

NB: Alle kandidaten behouden altijd het recht om de gegeven toestemming voor een bepaalde verwerking in te kunnen trekken

Klachtenreglement

1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

Maaïke Koorn: De eenmanszaak die uitvoering geeft aan opdrachten gericht individuele opvang, wandelservice en sociale begeleiding voor mens en hond. Begeleiding in samenwerking tussen mens en hond. Coaching en begeleiding in creëren van ruimte, basis en vertrouwen.

de directie: Maaïke Koorn, directeur/eigenaar van Maaïke Koorn;

de klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde

de klacht: Uitdrukking van ontevredenheid gericht aan Maaïke Koorn, met betrekking tot haar diensten of het proces van klachtenbehandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht. Elke vraag, opmerking, melding of reactie van een kandidaat of opdrachtgever waaruit blijkt dat aan zijn/haar verwachting niet is voldaan door Maaïke Koorn.

2. Klachtenprocedure

- a. Klachten dienen schriftelijk (per mail of brief) te worden ingediend. Indien van toepassing, wordt de klacht tevens gemeld bij de Arbeidsdeskundige van het UWV en opgenomen in het dossier. Schriftelijk ingediende klachten dienen te voldoen aan de volgende eisen:
 - i. naam, adres, telefoonnummer (indien mogelijk) van indiener
 - ii. datum
 - iii. korte omschrijving van de klacht
 - iv. ondertekening
 - v. Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld
 - vi. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager behandeld.
- b. Zodra Maaïke Koorn naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.
- c. Uiterlijk 2 weken na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt de een ontvangstbevestiging ontvangen door klager. Vervolgens wordt er een gesprek ingepland met klager, Maaïke Koorn en, indien klager niet opdrachtgever is, de opdrachtgever.
- d. Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van Maaïke Koorn te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt Maaïke Koorn de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.



- e. De maximale afhandelingstermijn is 6 weken na ontvangst schriftelijke klacht (zie voorwaarden onder a). Maaïke Koorn kan de afhandeling termijn met ten hoogste 4 weken verdagen.
 - f. Maaïke Koorn is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen, indien eenduidig vaststaat, dat niet Maaïke Koorn maar een derde partij onderwerp van de klacht is.
 - g. Maaïke Koorn is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen, indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
 - h. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.
 - i. De directie is belast met de behandeling van klachten met betrekking tot (toekomstige) medewerkers en klachten met betrekking tot de directie.
3. Indien partijen samen niet *neigen* tot een oplossing of gewenst respons te komen of ze niet tot een oplossing komen, kan er een derde bemiddelende partij worden ingehuurd en toewijzing van kosten van een derde bemiddelende partij is alleen mogelijk indien dit vooraf is overeengekomen tussen klager en Maaïke Koorn. Indien men vervolgens nog niet samen tot een oplossing of gewenst respons komt, zal de behandeling van de klacht worden overgedragen aan de rechtsbijstand verzekeringsmaatschappij waarbij Maaïke Koorn is aangesloten.
4. Maaïke Koorn draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten.