

## **Privacy- en klachtenreglement StartPartners**

### **Privacyreglement**

Alle informatie over individuele cliënten wordt vertrouwelijk behandeld in overeenstemming met de wet op de bescherming van persoonsgegevens. Alleen indien de cliënt daarvoor toestemming geeft, wordt informatie doorgegeven aan een opdrachtgever. StartPartners draagt zorg voor de geheimhoudingsverplichting onder zijn directe personeel en derden die ingeschakeld zijn bij werkzaamheden van StartPartners. Het privacyreglement is ook conform de SUWI wetgeving voor trajecten, die worden uitgevoerd in opdracht van UWV WERKbedrijf.

### **Protocol gegevensverwerking**

Bij de verwerking van persoonsgegevens is er continu aandacht voor juistheid en volledigheid van gegevens. Voor communicatie en gegevensuitwisseling tijdens het adviestraject of re-integratietraject wordt vormvrije toestemming aan de cliënt gevraagd. En tevens wordt zo nauwkeurig mogelijk aangegeven aan wie en welke persoonsgegevens worden verstrekt. Tenslotte wordt hierbij aangegeven met welk doel en welke periodiciteit deze wordt verstrekt. StartPartners verstrekt slechts gegevens na toestemming van de betrokkene en voor zover dat noodzakelijk is voor de dienstverlening (waaronder re-integratie). Na afronding van het traject worden alle opgenomen persoonsgegevens betrekking hebbende op de cliënt verwijderd en vernietigd 2 jaar na beëindiging van de dienstverlening, tenzij deze schriftelijk verklaart, dat hij in de registratie opgenomen wenst te blijven.

Betrokkenen hebben recht op informatie, inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens. Bij het veranderen van persoonsgegevens moet de verantwoordelijke binnen vier weken op het verzoek van de betrokkene reageren. Ook kan betrokkene bezwaar maken.

Voor gebruik van persoonsgegevens voor publicitaire doeleinden door StartPartners is uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de cliënt vereist.

### **Klachtenreglement**

De klachten kunnen mondeling of schriftelijk door de cliënt/klager worden ingediend, hierbij gaat het om direct gedrag of uitlatingen van het personeel van StartPartners en daarnaast om gedrag van derden die werkzaamheden ten behoeve van cliënten van StartPartners in opdracht van StartPartners hebben verricht. De klager krijgt binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van de klacht. In deze bevestiging wordt de klacht zo helder en duidelijk mogelijk beschreven. Hierin zijn datum, de feitelijke omschrijving van het incident en de persoon waarop het betrekking heeft van belang. Indien er reeds langer dan een jaar is verstreken tot indiening van de klacht, hoeft deze niet te worden behandeld. Bij het niet behandelen van de klacht wordt binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht de klager schriftelijk in kennis gesteld.

De behandeling van klachten wordt altijd door een onafhankelijke partij uitgevoerd. De klager en diegene waar de klacht betrekking op heeft, worden in de gelegenheid gesteld hun visie op het gebeuren te geven en er wordt een schriftelijk verslag van het gesprek gemaakt. Dit wordt aan beide betrokkenen toegezonden. Binnen vier weken wordt de klacht afgehandeld. De klager krijgt schriftelijk en gemotiveerd de bevindingen van het onderzoek en wordt tevens op de hoogte gebracht over eventuele maatregelen naar aanleiding van de bevindingen.