

## KLACHTEN- EN PRIVACY REGLEMENT

Het klachten- en privacyreglement is gepubliceerd op [www.prismaopleidingen.nl](http://www.prismaopleidingen.nl). Bovendien is er een papieren versie voorhanden op het vestigingsadres. Op verzoek zal er kosteloos een exemplaar worden overhandigd aan opdrachtgever en/of kandidaat. Prisma Opleidingen BV is geregistreerd bij het college bescherming persoonsgegevens onder meldingsnummer m1584582. Op alle offertes, contracten, overeenkomsten zal duidelijk worden aangegeven dat dit reglement, samen met de algemene voorwaarden, van toepassing is op alle overeenkomsten en opdrachten uitgevoerd door Prisma opleidingen B.V.

De Algemene voorwaarden van Prisma opleidingen B.V. en het Nederlandse recht zijn bepalend voor het klachten- en privacyreglement van Prisma opleidingen B.V.

## PRIVACYREGLEMENT

### 1. Het doel van het Privacyreglement is:

- Het op de juiste manier gebruik maken van alle persoonsgegevens waarvan Prisma opleidingen B.V. 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:

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 dienste staat voor de uitvoering van de onder verantwoordelijkheid van Prisma opleidingen B.V. uit te voeren contractuele taken.

Prisma opleidingen B.V. is aansprakelijk voor handelen in strijd met van toepassing zijnde wettelijke voorschriften omtrent privacy-bescherming of in strijd met dit reglement waar het persoonsgegevens betreft. Bepalingen betreffende toegang tot gegevens.

### 3. Definities:

In dit reglement wordt verstaan onder:

**Prisma opleidingen BV:** besloten vennootschap, statutair gevestigd te Utrecht, Computerweg 24 3542 DR, die uitvoering geeft aan opdrachten, opleidingen en trainingen;

**Directeur:** A. Esadik

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

**Persoonsgegevens:** alle gegevens die betrekking hebben op arbeidsverleden en -toekomst, gegevens betreffende personen, betreffende reïntegratie, arbeidsbelemmerende factoren in de geregistreeerde dan wel diens indirecte of directe omgeving, gegevens betreffende ziekteverzuim en -begeleiding en overige. Dit betreft uitsluitend die informatie welke betrekking heeft of kan hebben op een bepaalde natuurlijke persoon. Dit kan informatie betreffen welke openbaar toegankelijk is evenals informatie die met uitdrukkelijke of stilzwijgende toestemming van de geregistreeerde 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 Prisma opleidingen B.V., behoudens de geregistreerde;

**Wet en regelgeving:** die wet en regelgeving die relevant is met betrekking tot opleiding en reïntegratie van personen, zoals met name o.a. WAO, ZW, WW, WAJONG, Inburgering, WET Verbetering poortwachter en het Besluit SUWI en alle hiermee samenhangende amvb's, regelingen en besluiten. Dit reglement is onderworpen aan de werking van de Wet Bescherming Persoonsgegevens van september 2001 en alle daarop betrekking hebbende besluiten, 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 bewaarde mogen worden dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of worden gebruikt. De bewaartermijn van Prisma opleidingen B.V. wordt als volgt gehanteerd.

- a. Verslaglegging aan opdrachtgever, schriftelijke wijzigingen in trajectduur, persoonsgegevens noodzakelijk voor communicatie met opdrachtgever en intakeformulieren maximaal 3 jaar, in verband terugwerking beslissingen op het gebied van schadelasten, aansprakelijkheid en fraude onderzoeken.
- b. 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 openbare gegevens die worden gebruikt voor contact- en promotie- en netwerkdoeleinden en voor de Audit van Blik op Werk. Deze bewaartermijnen zijn, naast de wettelijke bewaartermijn, van toepassing en bepalend voor alle reglementen en voorwaarden van Prisma opleidingen b.v..
- c. Prisma opleidingen B.V. 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. Alle overige tot de persoon te herleiden gegevens zullen ontoegankelijk worden gemaakt dan wel vernietigd. Hierbij vervalt 4.1 en 4.2.
- d. 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 Prisma opleidingen B.V. die krachtens hun functie en taken direct danwel indirect betrokken zijn bij de uitvoering van de onder verantwoordelijkheid van Prisma opleidingen B.V. uit te voeren contractuele taken betreffende geregistreerde.

Alle (ingeleende) medewerkers van Prisma opleidingen B.V. die kennis krijgen van gegevens uit de persoonsregistratie of delen ervan zijn verplicht tot geheimhouding.

Bepalingen betreffende verstrekken van persoonsgegevens aan derden

Door Prisma opleidingen B.V. worden persoonsgegevens slechts aan derden verstrekt, voor zover dat overeenstemt met het doel van de persoonsregistratie of wordt vereist in gevolge een wettelijk voorschrift of geschiedt met (veronderstelde) 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 Prisma opleidingen B.V. uit te voeren contractuele taken betreffende geregistreerde, zullen overeenkomst tekenen waarbij zij akkoord gaan met algemene voorwaarden inclusief 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 instelling om de opleiding (inburgering) en reïntegratietaken in diens opdracht te verrichten en Prisma opleidingen B.V. verzoekt alle door haar verzamelde persoonsgegevens aan die andere instelling over te dragen, is Prisma opleidingen B.V. niet verplicht aan dit verzoek gevolg te geven. Prisma opleidingen B.V. 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.

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

- Logische toegangscontrole met behulp van(wachtwoord of pincode)
- Overige logische toegangscontrole zoals archief met slot
- Controle op toegekende bevoegdheden, indien van toepassing

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

Prisma opleidingen B.V. 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.

## KLACHTENREGLEMENT

### 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

**Prisma opleidingen B.V.:** De besloten vennootschap die uitvoering geeft aan opleidingen, trainingen en reïntegratie van personen;

**De directie:** A. Esadik, directeur

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

**De klacht:** Uitdrukking van ontevredenheid gericht aan Prisma opleidingen B.V., 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 Prisma opleidingen B.V.

### 2. Klachtenprocedure

- a. Klachten dienen schriftelijk (per mail of brief) te worden ingediend. 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 Prisma opleidingen B.V. 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 er een ontvangstbevestiging verstuurd en een gesprek ingepland met klager, Prisma opleidingen B.V. 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 Prisma opleidingen B.V. te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt Prisma opleidingen B.V. de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
- e. De maximale afhandelingstermijn is 6 weken na ontvangst schriftelijke klacht (zie voorwaarden onder a). Prisma opleidingen B.V. kan de afhandelingstermijn met ten hoogste 4 weken verdagen.
- f. Prisma opleidingen B.V. is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen, indien eenduidig vaststaat, dat niet Prisma opleidingen B.V. maar een derde partij onderwerp van de klacht is.
- g. Prisma opleidingen B.V. 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. Klachten met betrekking tot de directie worden behandeld door de coördinator.
  - j. De klager dient zijn of haar klacht in bij de dienstverlener Inburgeren. Indien de klacht niet naar tevredenheid is behandeld, kan de klacht doorgezeten worden naar het College Arbitrage Inburgeren van Blik op Werk.
3. Indien partijen samen niet *neigen* tot een oplossing of gewenst respons te komen of ze niet tot een oplossing komen, zal er een onafhankelijke gecertificeerde mediator of adviseur worden ingezet. Beide partijen hebben het recht om initiatief te nemen voor de inzet van een onafhankelijk adviseur of gecertificeerde mediator. Verdeling of toewijzing van kosten van een derde bemiddelende partij is alleen mogelijk indien dit vooraf is overeengekomen tussen klager en Prisma opleidingen B.V. 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 Prisma opleidingen B.V. is aangesloten.
4. Prisma opleidingen B.V. draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks een verslag uit over aantal en aard van de klachten evenals over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.