

Privacy- en klachtenreglement

Privacyverklaring

Bij het verlenen van onze diensten verwerken wij uw persoonsgegevens. Om u te informeren hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan hebben wij deze privacyverklaring opgesteld.

Deze privacyverklaring is voor het laatst aangepast op **19-2-2020**

Contactgegevens

De persoonsgegevens worden verwerkt door:

Personeelsadvies Bolwijn

Europaplein 1, Gebouw 21 unit 2.15, 5684 ZC Best

Hierna te noemen: **Personeelsadvies Bolwijn**

Het gebruik van persoonsgegevens door Personeelsadvies Bolwijn

Personeelsadvies Bolwijn verkrijgt persoonsgegevens van uzelf, bijvoorbeeld de gegevens die u aan ons verstrekt via de website, email, telefoon en app. Daarnaast kunnen wij uw persoonsgegevens verkrijgen via derden in het kader van onze dienstverlening. Bijvoorbeeld uw werkgever.

Personeelsadvies Bolwijn verwerkt de volgende categorieën van persoonsgegevens:

- NAW-gegevens
- Contactgegevens, zoals e-mailadres en telefoonnummers
- Geboortedatum en –plaats
- Geslacht
- Burgerservicenummer (incidenteel nog, uitsluitend tbv UWV-trajecten)
- Gegevens betreffende uw dienstverband of arbeidsverleden
- CV
- Functionele mogelijkheden en belastbaarheid
- Ziekmeldingen
- Gegevens in een plan van aanpak
- Gespreksverslagen
- Inhoud van communicatie
- IP-adres

Personeelsadvies Bolwijn verwerkt deze persoonsgegevens voor diverse doeleinden, zoals:

- Het onderhouden van contact;
- Een goede en efficiënte dienstverlening;
- Beheer van het cliëntenbestand;
- Het verrichten van administratieve handelingen, zoals planning;
- Het bieden van begeleiding op maat;
- De re-integratie of begeleiding van werknemers of uitkeringsgerechtigden in verband met ziekte of arbeidsongeschiktheid;
- Het verzorgen van opleidingen;
- Verbetering van de dienstverlening;
- Rapporteren en analyseren voor verantwoording aan opdrachtgevers en de verbetering van de dienstverlening;
- Benchmarking;
- Facturering;
- Innemen van gelden en het nemen van incassomaatregelen;
- Marketing;
- Nakoming van wettelijke verplichtingen;
- Het voeren van geschillen;
- Het kunnen aanbieden van gepersonaliseerde advertenties en informatie op de website (zie ook de tekst onder het kopje profilering).

Grondslagen

Wij verwerken bepaalde persoonsgegevens om uitvoering te geven aan de overeenkomst met u, dan wel te kunnen voldoen aan een wettelijke verplichting, zoals bijvoorbeeld verplichtingen op basis van het sociale zekerheidsrecht.

Tevens verwerken wij persoonsgegevens, omdat **Personeelsadvies Bolwijn** hier gerechtvaardigde belangen bij heeft. Deze gerechtvaardigde belangen zijn:

- Het op zo efficiënt mogelijke wijze kunnen verlenen van haar dienstverlening;
- De bescherming van haar financiële belangen;
- De verbetering van haar diensten;
- Beveiliging en het beheer van haar systemen;

Indien persoonsgegevens worden verwerkt op grond van toestemming, zal dat afzonderlijk worden gevraagd.

Verstrekking aan derden

In het kader van haar dienstverlening kan **Personeelsadvies Bolwijn** persoonsgegevens uitwisselen. **Personeelsadvies Bolwijn** kan voor de hiervoor genoemde doeleinden gebruik maken van diensten van derden, zoals de IT-leveranciers van onze website en onze systemen, testbureaus of ingeschakelde ZZP'ers. In het kader daarvan worden aan deze derden persoonsgegevens verstrekt. Deze derden mogen uw persoonsgegevens slechts verwerken voor de voornoemde doeleinden.

Tot slot kunnen uw persoonsgegevens verstrekt worden aan derden wanneer **Personeelsadvies Bolwijn** aan een wettelijke verplichting moet voldoen. **Personeelsadvies Bolwijn** zal uw gegevens niet verstrekken voor commerciële of goede doelen.

Doorgifte van uw gegevens buiten de EER

Uw persoonsgegevens worden niet buiten de EER verwerkt, met als uitzondering Google-Analytics voor het analyseren van website-bezoeken en, indien van toepassing, LinkedIn. Deze partijen zijn EU-VS Privacy-shield-gecertificeerd zodat zij zich zullen houden aan de Europese Privacywetgeving.

Hoe lang wij uw gegevens bewaren

Personeelsadvies Bolwijn zal uw persoonsgegevens niet langer verwerken dan noodzakelijk voor de doeleinden die zij in deze privacyverklaring heeft genoemd. Dit betekent dat uw persoonsgegevens bewaard worden zolang zij nodig zijn om de betreffende doelen te bereiken.

Bepaalde gegevens moeten wel langer bewaard worden, omdat **Personeelsadvies Bolwijn** zich moet houden aan wettelijke bewaarplichten, zoals de fiscale bewaarplicht.

Hoe wij uw gegevens beveiligen

Wij vinden het belangrijk dat uw persoonsgegevens zijn beveiligd tegen verlies of ongevoegde toegang van uw persoonsgegevens. Daarom heeft **Personeelsadvies Bolwijn** passende beveiligingsmaatregelen genomen.

Profilering

Wij maken analyses van de informatie die wij over u verzamelen. Dit doen wij om onze dienstverlening te kunnen verbeteren en zodat wij aan opdrachtgevers terugkoppelingen en advies kunnen geven door middel van rapportages.

Daarnaast combineren wij de persoonsgegevens die afkomstig zijn uit de verschillende bronnen zoals de website en app, om u gepersonaliseerde aanbiedingen en informatie aan te kunnen bieden.

Cookies

Op de website worden cookies gebruikt om de online dienstverlening te verbeteren. Via cookies worden uw IP-adres en de systeeminformatie van uw apparaat verwerkt.

Uw rechten

U heeft het recht om **Personeelsadvies Bolwijn** een verzoek te doen tot inzage van uw persoonsgegevens. Na ontvangst van uw verzoek ontvangt u binnen 1 maand een overzicht van uw persoonsgegevens. Indien daaruit onjuistheden blijken kunt u verzoeken uw gegevens aan te passen, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen.

Ook kunt u **Personeelsadvies Bolwijn** verzoeken om overdracht van uw persoonsgegevens of kunt u bezwaar aantekenen tegen de verwerking van uw persoonsgegevens vanwege bijzondere persoonlijke omstandigheden.

Vragen over deze privacyverklaring of een verzoek over de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u sturen naar:

Personeelsadvies Bolwijn, t.a.v. A. Bolwijn

Europaplein 1, Gebouw 21 unit 2.15, 5684 ZC Best; annemiek@personeelsadviesbolwijn.nl

Om misbruik van deze rechten te voorkomen vragen wij u, bij indiening van een verzoek, u te identificeren door een kopie van een geldig legitimatiebewijs mee te sturen. Vergeet dan niet om op de kopie uw BSN én uw pasfoto onleesbaar te maken. U kunt hier bijvoorbeeld de '[KopieID](#)' app voor gebruiken.

Als u een klacht heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens door **Personeelsadvies Bolwijn**, laat dit dan vooral aan ons weten. Mocht u er met ons niet samen uitkomen, dan heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de privacytoezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. U kunt hiervoor [contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens](#).

Wijzigingen privacyverklaring

Deze privacyverklaring is voor het laatst aangepast op **19-2-2020**.

Personeelsadvies Bolwijn kan deze privacy verklaring aanpassen. Nieuwe versies worden altijd op de website gepubliceerd. Wij raden u daarom aan om deze verklaring geregeld te raadplegen, zodat u op de hoogte blijft van wijzigingen.

Klachtenreglement/procedure

- Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij Personeelsadvies Bolwijn worden ingediend;
- De cliënt ontvangt van Personeelsadvies Bolwijn binnen 5 dagen weken een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.
- De behandeling van de klacht gebeurt door een persoon die niet bij de gedraging en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.
- De cliënt wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden.
- Binnen 6 weken na datum ontvangst handelt Personeelsadvies Bolwijn de klacht af.
- Personeelsadvies Bolwijn stelt de cliënt schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventuele genomen maatregelen.
- Indien het bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde, die niet werkzaam is voor Personeelsadvies Bolwijn.