

Privacy- & Klachten reglement GvM Werkt! B.V.

1. Gegevens van de organisatie

Naam dienstverlener: GvM Werkt! B.V.
Verwerkingsverantwoordelijke: Grea van Middendorp
Functie voor privacy- en klachtzaken: Directie
Telefoonnummer: 033 2022770
Postadres: Wiekenweg 56D, 3815 KL Amersfoort
KvK nr.: 86705709
E-mailadres privacy en klachten: info@gvmwerkt.nl
Website: www.gvmwerkt.nl
Btw-identificatienummer: NL 864056898B01

DEEL A - PRIVACYREGLEMENT

2. Inleiding

Bij het verlenen van onze diensten verwerkt GvM Werkt! persoonsgegevens. Wij vinden een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens belangrijk. In dit privacyreglement leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verwerken, waarom wij dat doen, op welke grondslag wij dat doen, hoe lang wij gegevens bewaren en welke rechten betrokkenen hebben.

Dit privacyreglement is van toepassing op alle verwerkingen van persoonsgegevens door GvM Werkt! in het kader van haar dienstverlening, waaronder re-integratie 2e spoor, arbeidsdeskundig advies, arbeidsdeskundige onderzoeken, aanvullend arbeidsdeskundig onderzoek, outplacement, loopbaanadvies, loopbaanscans, TMA-analyses en aanverwante dienstverlening.

3. Welke persoonsgegevens wij verwerken

GvM Werkt! kan onder meer de volgende categorieën persoonsgegevens verwerken:

- NAW-gegevens
- contactgegevens, zoals e-mailadres en telefoonnummers
- geboortedatum en geboorteplaats
- geslacht
- gegevens betreffende dienstverband, functie, werkervaring en arbeidsverleden
- gegevens over opleiding, competenties, loopbaanwensen en motivatie
- functionele mogelijkheden en belastbaarheid
- verzuim- en re-integratiegegevens
- rapportages en gespreksverslagen
- administratieve en factuurgegevens

GvM Werkt! verwerkt in beginsel geen medische gegevens, tenzij dit noodzakelijk is binnen de dienstverlening en daarvoor een geldige grondslag bestaat. Voor zover bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt, gebeurt dat terughoudend en uitsluitend voor zover dit noodzakelijk en toegestaan is.

4. Van wie wij persoonsgegevens ontvangen

GvM Werkt! kan persoonsgegevens verkrijgen:

- rechtstreeks van de betrokkene zelf;
- van de opdrachtgever of werkgever;
- van de bedrijfsarts, arbodienst of andere betrokken professionals, voor zover dit is toegestaan;
- uit door de betrokkene aangeleverde documenten of vragenlijsten;
- via onze website of andere communicatiekanalen.

5. Doeleinden van de verwerking

GvM Werkt! verwerkt persoonsgegevens voor onder meer de volgende doeleinden:

- het onderhouden van contact;
- het opstellen, uitvoeren en afronden van trajecten, onderzoeken en adviesopdrachten;
- het begeleiden van deelnemers en opdrachtgevers;
- het beoordelen van inzetbaarheid, werkhervatting en loopbaanmogelijkheden;
- het opstellen van rapportages, verslagen en adviezen;
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- het voeren van administratie en facturatie;
- het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening;
- het behandelen van vragen, klachten en verzoeken.

6. Grondslagen voor de verwerking

GvM Werkt! verwerkt persoonsgegevens op basis van één of meer van de volgende grondslagen:

- uitvoering van een overeenkomst;
- wettelijke verplichting;
- gerechtvaardigd belang;
- toestemming, voor zover vereist.

Indien persoonsgegevens worden verwerkt op basis van toestemming, kan die toestemming op ieder moment worden ingetrokken. Het intrekken van toestemming heeft geen terugwerkende kracht.

7. Verstrekking aan derden

GvM Werkt! kan persoonsgegevens delen met derden wanneer dat nodig is voor de uitvoering van de dienstverlening of om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

Daarbij kan gedacht worden aan:

- opdrachtgevers of werkgevers, voor zover passend binnen het traject;
- door GvM Werkt! ingeschakelde zelfstandigen of professionals;
- IT-leveranciers en softwareleveranciers;
- arbodiensten, bedrijfsartsen of andere betrokken professionals, voor zover toegestaan;
- accountants, administrateurs of andere ondersteunende partijen;
- bevoegde instanties, indien een wettelijke verplichting daartoe bestaat.

Met partijen die in opdracht van GvM Werkt! persoonsgegevens verwerken, wordt waar nodig een

verwerkersovereenkomst gesloten.

GvM Werkt! verstrekt persoonsgegevens niet voor commerciële doeleinden of aan goede doelen.

8. Doorgifte buiten de EER

Persoonsgegevens kunnen buiten de EER worden verwerkt of toegankelijk zijn wanneer GvM Werkt! gebruikmaakt van internationale dienstverleners of platforms. Doorgifte buiten de EER vindt alleen plaats indien wordt voldaan aan de eisen van de AVG, bijvoorbeeld doordat de ontvangende partij gevestigd is in een land met een passend beschermingsniveau, doordat sprake is van een adequaatheidsbesluit, doordat een organisatie deelneemt aan het EU-U.S. Data Privacy Framework, voor zover van toepassing, of doordat gebruik wordt gemaakt van andere passende waarborgen, zoals standaardcontractbepalingen.

9. Geautomatiseerde besluitvorming en profilering

GvM Werkt! maakt geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming of profilering die rechtsgevolgen heeft voor betrokkenen of hen anderszins in aanmerkelijke mate treft.

10. Bewaartermijnen

GvM Werkt! bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor zij zijn verzameld, tenzij een wettelijke bewaarplicht of een gerechtvaardigd belang een langere bewaartermijn vereist.

GvM Werkt! hanteert in beginsel de volgende bewaartermijnen:

- administratieve gegevens: 7 jaar;
- gegevens met betrekking tot begeleidingstrajecten: maximaal 2 jaar na afronding van het traject;
- correspondentie: maximaal 2 jaar na afronding van het contact;
- arbeidsdeskundige rapportages: maximaal 5 jaar na uitbrengen van de rapportage;
- medische of gezondheidsgegevens: alleen zolang dat noodzakelijk is en in beginsel maximaal 2 jaar na afronding van het traject, tenzij een langere wettelijke bewaarplicht geldt.

11. Beveiliging

GvM Werkt! treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Daarbij kan gedacht worden aan toegangsbeperking, versleuteling, logging, veilige opslag, back-upmaatregelen en beveiliging van systemen en accounts.

12. Website, cookies

Op de website van GvM Werkt! kan gebruik worden gemaakt van cookies en vergelijkbare technieken. Niet strikt noodzakelijke cookies worden alleen geplaatst nadat daarvoor toestemming is verkregen.

13. Rechten van betrokkenen

Betrokkenen hebben, voor zover de AVG daarin voorziet, het recht op:

- inzage in hun persoonsgegevens;
- rectificatie van onjuiste persoonsgegevens;
- aanvulling van onvolledige persoonsgegevens;
- verwijdering van persoonsgegevens;
- beperking van de verwerking;
- overdraagbaarheid van persoonsgegevens;
- bezwaar tegen de verwerking;
- intrekking van toestemming, voor zover verwerking daarop berust.

Een verzoek kan worden ingediend via info@gvmwerkt.nl of per post aan bovenstaand adres. GvM Werkt! reageert in beginsel binnen één maand op een dergelijk verzoek, tenzij de AVG een langere termijn toestaat.

14. Privacy klachten

Heeft u een klacht over de verwerking van uw persoonsgegevens door GvM Werkt!, dan kunt u dit melden via info@gvmwerkt.nl of per post aan bovenstaand adres.

GvM Werkt! probeert eerst samen met u tot een oplossing te komen. Komt u er met ons niet uit, dan heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

15. Wijzigingen

GvM Werkt! kan dit privacyreglement wijzigen. De meest actuele versie wordt gepubliceerd op de website van GvM Werkt!.

DEEL B - KLACHTENREGLEMENT

16. Doel van het klachtenreglement

GvM Werkt! hecht waarde aan zorgvuldige dienstverlening. Dit klachtenreglement heeft tot doel:

- klachten op een laagdrempelige en zorgvuldige manier te behandelen;
- te leren van signalen van onvrede;
- de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren;
- duidelijkheid te geven over de procedure bij klachten.

17. Wat is een klacht?

Een klacht is iedere schriftelijke of per e-mail ingediende uiting van onvrede over:

- de wijze waarop GvM Werkt! haar dienstverlening uitvoert;
- de inhoud of totstandkoming van rapportages, adviezen of begeleiding;
- de communicatie of bejegening door medewerkers of ingeschakelde professionals van GvM Werkt!;
- de organisatorische afhandeling van een traject, onderzoek, gesprek of rapportage.

Een algemene vraag, een verzoek om informatie of een opmerking zonder concreet ongenoegen wordt niet als klacht behandeld.

18. Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- een opdrachtgever;
- een deelnemer;
- een werkgever;
- een werknemer;
- een andere direct betrokkene bij de dienstverlening van GvM Werkt!.

19. Eerst proberen op te lossen

GvM Werkt! stelt het op prijs als onvrede eerst zo snel mogelijk wordt besproken met de betrokken medewerker, consultant, coach of arbeidsdeskundige. Vaak kan een misverstand of probleem dan snel worden opgelost. Leidt dit niet tot een oplossing, of is rechtstreeks bespreken niet wenselijk, dan kan een formele klacht worden ingediend.

20. Hoe dient u een klacht in?

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend via:

GvM Werkt! B.V.
t.a.v. Directie
Wiekenweg 56D
3815 KL Amersfoort
E-mail: info@gvmwerkt.nl

De klacht bevat bij voorkeur:

- naam en contactgegevens van de klager;
- datum van indiening;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- de naam van de betrokken medewerker of professional, indien van toepassing;
- relevante documenten of bijlagen.

21. Ontvangstbevestiging

GvM Werkt! bevestigt de ontvangst van de klacht in beginsel binnen 5 werkdagen.

In de ontvangstbevestiging wordt vermeld:

- dat de klacht is ontvangen;
- wie de klacht behandelt;
- binnen welke termijn een inhoudelijke reactie wordt verwacht.

22. Behandeling van de klacht

De klacht wordt zorgvuldig, betrouwbaar en zo objectief mogelijk behandeld.

Indien nodig:

- vraagt GvM Werkt! aanvullende informatie op;
- hoort GvM Werkt! de klager en/of de betrokken medewerker;
- wordt een gesprek ingepland om de klacht te bespreken.

De klacht wordt bij voorkeur behandeld door iemand die niet direct betrokken was bij de gedraging of situatie waarop de klacht betrekking heeft.

23. Termijn van afhandeling

GvM Werkt! streeft ernaar de klacht binnen 14 werkdagen na ontvangst inhoudelijk af te handelen.

Wanneer meer tijd nodig is, ontvangt de klager binnen deze termijn bericht met uitleg over de reden van vertraging en een nieuwe termijn.

24. Uitkomst van de klacht

Na afronding van de klachtbehandeling ontvangt de klager een schriftelijke of elektronische reactie met daarin:

- een samenvatting van de klacht;
- de bevindingen van GvM Werkt!;
- het standpunt van GvM Werkt!;
- eventuele maatregelen, afspraken of verbeteracties.

Wanneer een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt geacht, kan GvM Werkt! passende maatregelen treffen.

Denk aan:

- een nadere toelichting;
- herstel van een fout;
- aanpassing van werkwijzen;
- een aanvullend gesprek;
- een andere redelijke oplossing.

25. Vertrouwelijkheid

Alle bij de klachtbehandeling betrokken personen gaan zorgvuldig en betrouwbaar om met de informatie die in het kader van de klacht wordt verstrekt.

26. Registratie van klachten

GvM Werkt! registreert ontvangen klachten en de wijze van afhandeling daarvan. De registratie wordt gebruikt voor:

- zorgvuldige dossiervorming;
- kwaliteitsverbetering;
- evaluatie van de dienstverlening.

Klachtgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is.

27. Geen nadelige gevolgen

Het indienen van een klacht mag voor de klager niet leiden tot een onredelijk nadelige behandeling door GvM Werkt!, voor zover de klacht te goeder trouw is ingediend.

28. Als partijen er niet uitkomen

Indien een klacht naar het oordeel van de klager niet naar tevredenheid is afgehandeld, kunnen partijen bezien of verdere stappen nodig zijn. Afhankelijk van de situatie kan dat betekenen dat het geschil aan de bevoegde rechter wordt voorgelegd.

Voor privacy klachten geldt daarnaast altijd de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

29. Inwerkingtreding

Dit privacy- en klachtenreglement treedt in werking op 22 april 2026.

De meest actuele versie wordt gepubliceerd op de website van GvM Werkt! en kan op verzoek worden toegezonden.