

Naam organisatie	:	Ondernemersvereniging IKV/Benelux Work Park
Document	:	<b>Klachtenregeling privacy</b>
Versienummer	:	1.0
Datum	:	<b>31 oktober 2019</b>

# **Klachtenregeling privacy**

Ondernemersvereniging IKV/Benelux

Work Park

---

## **Inhoud**

1. Inleiding.....	4
2. Termijnen waarbinnen klachten moeten worden afgehandeld .....	4
3. Check of de klacht een specifiek recht van betrokkene betreft.....	5
4. Klachtafhandeling .....	5
Bijlage 1: Klachtenregeling .....	6

## 1. Inleiding

In dit document staat beschreven hoe Ondernemersvereniging IKV/Benelux Work Park in het kader van de AVG<sup>1</sup> met klachten van betrokkenen, wiens persoonsgegevens door Ondernemersvereniging IKV/Benelux Work Park worden verwerkt, wil omgaan.

De AVG geeft betrokkenen wettelijke bevoegdheden richting Ondernemersvereniging IKV/Benelux Work Park als verwerkingsverantwoordelijke. Eén van de rechten is het indienen van een klacht. De betrokkene heeft daarnaast altijd het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit staat in artikel 13 lid 2 sub d AVG en artikel 14 lid 2 sub d AVG.

Het is goed om – indien een betrokkene een klacht heeft – deze eerst intern binnen de organisatie van Ondernemersvereniging IKV/Benelux Work Park af te handelen. Bij de afhandeling wordt de betrokkene gewezen op het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

In deze regeling gaat het om het afhandelen van klachten omtrent de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de privacy van betrokkenen.

## 2. Termijnen waarbinnen klachten moeten worden afgehandeld

Ondernemersvereniging IKV/Benelux Work Park is als verantwoordelijke voor de gegevensverwerking verplicht om klachten van betrokkenen in behandeling te nemen. De klachten worden geregistreerd en worden beoordeeld en afgehandeld. De wijze van afhandeling, waaronder de ontvangstbevestiging, alsmede de verstrekte informatie (*dossieraanlevering*) wordt eveneens vastgelegd in EasyPrivacy.

De klachten moeten door betrokkene schriftelijk (per email of brief) worden ingediend. De betrokkene is hiervan op de hoogte gesteld via de 'Informatieverstrekking' c.q. privacyverklaring op het moment dat Ondernemersvereniging IKV/Benelux Work Park persoonsgegevens van betrokkene is gaan verwerken.

Indien de klacht niet binnen de termijn van één maand kan worden afgehandeld, dan moet Ondernemersvereniging IKV/Benelux Work Park binnen de eerste maand dit aan betrokkene aangeven. De termijn van één maand, mag maximaal met twee maanden worden verlengd.

---

<sup>1</sup> Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), welke Verordening op 25 mei 2018 ingaat.

### **3. Check of de klacht een specifiek recht van betrokkene betreft**

Een belangrijke stap in het behandelen van de klacht is om te kijken of de klacht niet een specifiek recht van een betrokkene betreft, zoals: 1. Recht van inzage; 2. Recht op rectificatie; 3. Recht op beperking; 4. Recht van bezwaar; 5. Recht op gegevenswissing ('recht op vergetelheid'); 6. Recht van gegevensoverdracht; 7. Recht op bezwaar ten aanzien van geautomatiseerde individuele besluitvorming.

Deze rechten en de wijze van afhandelen worden beschreven in de speciale procedure 'Rechten van betrokkenen'.

### **4. Klachtafhandeling**

Naast 'gewone' klachten aangaande de dienstverlening door Ondernemersvereniging IKV/Benelux Work Park, kan een betrokkene tevens een klacht indienen over de manier waarop Ondernemersvereniging IKV/Benelux Work Park omgaat met de privacy van betrokkene. De betrokkene krijgt binnen een maand een antwoord op deze klacht. Tevens wordt betrokkene er op gewezen dat hij een klacht kan indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

## **Bijlage 1: Klachtenregeling**

Klachtenregeling Ondernemersvereniging IKV/Benelux Work Park

### **1. Begripsomschrijving**

#### **Klacht**

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door Ondernemersvereniging IKV/Benelux Work Park, een gedraging of handelen/nalaten van een medewerker van Ondernemersvereniging IKV/Benelux Work Park, door of namens de betrokkene kenbaar gemaakt.

#### **Klager**

De betrokkene of diens vertegenwoordiger die een klacht indient.

#### **Klachtenregeling**

Dit document.

#### **Klachtenfunctionaris**

De door Ondernemersvereniging IKV/Benelux Work Park aangewezen medewerker 'klachtenfunctionaris', aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

#### **Klachtenregistratieformulier**

Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

### **2. Doelstellingen**

#### **De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:**

1. het vastleggen van een procedure om klachten van betrokkenen binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van betrokkenen vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers trainen in gericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

### **3. Informeren van de betrokkene**

#### **De klachtenfunctionaris**

1. wijst de klager erop dat Ondernemersvereniging IKV/Benelux Work Park een klachtenregeling hanteert;
2. wijst de klager erop dat deze eveneens een klacht kan indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens:

*Indien u een klacht hebt over de wijze van afhandelen van de klacht dan wel de verwerking van uw persoonsgegevens door ons, dan kunt u op grond van artikel 57 AVG een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Deze is bereikbaar via het telefoonnummer 0900 – 2001201, via post: Postbus 93374, 2509 AJ DEN HAAG.*

#### **4. De interne klachtenprocedure**

1. De veroorzaker van de klacht tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris;
2. De veroorzaker van de klacht, respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van deze klachtenregeling;
3. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd;
4. De beslissing op de klacht wordt aan de klager medegedeeld.

#### **5. Registratie van de klacht**

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier;
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht;
3. De klacht wordt geclassificeerd;
  - naar wijze van indiening als
    - A. mondeling
    - B. schriftelijk
  - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
    - I. klachten over werkwijze van/bejegening door de veroorzaker
    - II. klachten over privacy-juridische aspecten van de dienstverlening
    - III. klachten over de verwerking van de persoonsgegevens van betrokkene
    - IV. klachten over dienstverlening in het algemeen
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld;
5. Indien de klacht is afgehandeld, dan maken de verantwoordelijke voor de klacht en de klachtenfunctionaris een verslag over de wijze van afhandelen op het klachtenregistratieformulier.

#### **6. Verantwoordelijkheden**

1. De veroorzaker van de klacht en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten;
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier;
3. De veroorzaker van de klacht houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht;
4. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door Ondernemersvereniging IKV/Benelux Work Park afgehandeld te zijn;

5. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager;
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

### **7. Analyse van de klachten**

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris;
2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit;
3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse;
4. De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

### **8. Intern bespreken**

1. Eénmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse besproken;
2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland;
3. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

### **9. Preventieve actie**

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist de directie van Ondernemersvereniging IKV/Benelux Work Park over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de verwerking van de persoonsgegevens en de bescherming van de (privacy)rechten van betrokkenen;
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd aan het personeel (lering).