



## TaalDivers

2de Daalsedijk 8V  
3551 EJ Utrecht

E mail: [info@taaldivers.nl](mailto:info@taaldivers.nl)

Website: [www.taaldivers.nl](http://www.taaldivers.nl)

Tel: 0653203443

# KLACHTEN- EN PRIVACY REGLEMENT

Het klachten- en privacyreglement is gepubliceerd op [www.taaldivers.nl](http://www.taaldivers.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. 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 TaalDivers.

De Directie van TaalDivers verklaart haar reglement van toepassing op alle persoonlijke gegevens en behandelt persoonlijke gegevens met de hoogst mogelijke zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid. TaalDivers verzamelt en bewaart deze gegevens uitsluitend om de cursussen te organiseren, bekend te maken en te evalueren. Het reglement is van toepassing op alle activiteiten van de cursisten bij TaalDivers. Dit privacyreglement voldoet aan de wettelijke eisen die de Wet Bescherming Persoonsgegevens hieraan stelt. De verwerking van persoonsgegevens is gemeld bij het College bescherming persoonsgegevens (CPB).



# Privacyreglement

## TaalDivers

### Artikel 1 Begripsbepalingen

Cursist: natuurlijk persoon ingeschreven bij TaalDivers. Als zijnde cursist of ex-cursist die een taaltraining of opleiding volgt of heeft gevolgd bij TaalDivers:

Registratie: het gestructureerd bestand van persoonsgegevens.

Beheerder: de registratie van persoonsgegevens wordt door medewerkers van TaalDivers beheerd.

Derde: ieder, niet zijnde de betrokkene of de "beheerder" van persoonsgegevens.

WBP: de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

DUO: Dienst Uitvoering Onderwijs

CPB: College bescherming persoonsgegevens

### Artikel 2 Verantwoordelijkheid

De directie of een door de directie van TaalDivers aangewezen medewerker zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de WBP.

### Artikel 3 Toepassingsgebied

1. Dit reglement is van toepassing op de handmatige en geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens binnen TaalDivers.
2. Dit reglement is van toepassing op particuliere cursisten en op cursisten die in contractopdracht worden verwezen naar TaalDivers.
3. Dit reglement is van tevens van toepassing op alle door derden verwezen cursisten, ook al is de verwijzer in het bezit van een privacyreglement.

### Artikel 4 Doel

Het verzamelen van persoonsgegevens heeft tot doel:

1. Registratie van cursisten bij aanmelding en beëindiging van de cursus.
2. Registratie van cursisten bij intake en toetsing.
3. Registratie van deelname bij DUO ter facturering en verkrijging van een lening in het kader van de Wet Inburgeren.
4. Registratie van start- en einddatum van de trajecten per cursist.
5. Vastleggen van studievoortgang.



6. Het voldoen aan wettelijke voorschriften inzake het aanleveren van informatie in het kader van het Keurmerk Inburgeren.
7. Het aanleveren van cursistgegevens in het kader van het tevredenheidsonderzoek inzake certificering Keurmerk Inburgeren.
8. Het aanleveren van resultaatgegevens aan derden, zijnde opdrachtgevers, omschreven in de Wet Inburgeren.
9. Registratie van en de behandeling van klachten. In alle andere voorkomende situaties worden persoonsgegevens van de cursisten slechts verwerkt met uitdrukkelijke toestemming van de betrokkenen(n).

### **Artikel 5 Beveiliging**

De verantwoordelijke treft de nodige maatregelen opdat persoonsgegevens juist, nauwkeurig, toereikend zijn, hierbij gelet op de gestelde doel waarvoor zij verzameld worden.

1. De verantwoordelijke voert passende technische en organisatorische maatregelen uit om de persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, diefstal of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Dit betekent een dossierbeveiliging door de dossiers te bergen in afgesloten kasten.
2. Toegang tot het geautomatiseerde systeem is alleen mogelijk middels een wachtwoord.
3. Toegang tot de persoonsgegevens hebben die medewerkers die uit hoofde van hun functie met de cursisten in contact zijn (zie art. 8).

### **Artikel 6 Toestemming**

De cursist wordt goed geïnformeerd over het doel het registreren van de persoonsgegevens.

De betrokkene moet uit vrije wil toestemming geven voor de registratie. In bepaalde situaties verklaart de betrokkene bij ondertekening van een cursusovereenkomst dat hij akkoord gaat met het feit dat de persoonsgegevens en verwerking van resultaatgegevens naar derden gaat. Dit gebeurt:

1. Cursusovereenkomst bij de Wet Inburgeren (wettelijke plicht)
2. Cursusovereenkomst in opdracht van derden, zowel de publieke als de private derden In gewijzigde of nieuwe situaties waarin de persoonsgegevens verwerkt worden, dient toestemming gevraagd te worden aan de cursist. Cursisten hebben recht op inzage in de vastgelegde persoonsgegevens.

### **Artikel 7 Registratie**

- A. In de registratie worden geen andere gegevens opgenomen dan hieronder vermeld.
1. achternaam, voornamen, voorvoegsels en geslacht van geregistreerde;
  2. geboortedatum en geboorteplaats;
  3. huisadres met postcode, telefoonnummer, e-mail adres;
  4. bank- of gironummer;



5. BSN-nummer;
  6. naam en adres verwijzende instantie met naam contactpersoon (indien van toepassing);
  7. gegevens betreffende de cursus en de cursusweg;
  8. gegevens betreffende het verloop van de cursus alsmede de behaalde toets- en examenresultaten;
  9. andere dan onder A. bedoelde gegevens waarvan de opneming wordt vereist ingevolge de toepassing van enig wettelijk voorschrift;
  10. een uniek registratienummer gekoppeld aan de onder 1 tot en met 9 bedoelde gegevens.
- B. De in het voorgaande lid bedoelde soorten van gegevens worden alleen opgenomen in de registratie voor de categorie personen die bij TaalDivers zijn ingeschreven als cursist, teneinde bij TaalDivers scholing en training te volgen en/of vormen van toetsing / examens af te leggen, dan wel scholing of training te hebben gevolgd en/of vormen van toetsing / examens hebben afgelegd.
- C. De cursist mag verzoeken om zijn gegevens te corrigeren of bij te stellen. Derden, aan wie gegevens zijn verstrekt, worden van de wijzigingen op de hoogte gebracht.

### **Artikel 8 Toegang**

De volgende functionarissen zijn bevoegd persoonsgegevens aan de registratie toe te voegen, te wijzigen en te verwijderen:

1. de beheerder;
2. medewerkers van TaalDivers

### **Artikel 9 Informatieplicht**

1. De verantwoordelijke informeert betrokkene over de persoonsgegevens die worden verwerkt, met welk doel dat gebeurt en aan wie de gegevens worden verstrekt.
2. De verantwoordelijke informeert betrokkene over het verwerken van diens persoonsgegevens, voorafgaand aan de verzameling van de persoonsgegevens of, indien de gegevens van derden afkomstig zijn, voorafgaand aan de verwerking.
3. Bij aanvang van de cursus krijgt elke cursist een exemplaar van het privacyreglement. Het reglement wordt samen met de cursist doorgenomen.
4. Elke nieuwe medewerker krijgt een exemplaar van het privacy reglement. Het reglement wordt samen met de medewerker doorgenomen.

### **Artikel 10 Rechten betrokkene(n): inzage, correctie, verzet**

1. 10.1 Elke betrokkene heeft het recht op inzage.
2. 10.2 Een verzoek om inzage dient te worden gedaan aan de verantwoordelijke, die binnen vier weken na ontvangst van dit verzoek hierop schriftelijk reageert.
3. 10.3 Indien de betrokkene bij de verantwoordelijke aantoont dat bepaalde opgenomen gegevens onjuist c.q. onvolledig zijn, dan wel gezien de doelstelling van het systeem niet ter zake doen, dan wel strijdig zijn met dit reglement, draagt de



verantwoordelijke binnen vier weken nadat betrokkene de onjuistheid c.q. onvolledigheid heeft aangetoond, zorg voor verbetering, aanvulling of verwijdering.

4. 10.4 Indien de verantwoordelijke twijfelt aan de identiteit van de verzoeker, vraagt hij zo spoedig mogelijk aan de verzoeker schriftelijk nadere gegevens inzake zijn identiteit te verstrekken of een geldig identiteitsbewijs te overleggen. Door dit verzoek wordt de termijn opgeschort tot het tijdstip dat het gevraagde bewijs is geleverd.

### **Artikel 11 Bewaartermijnen**

De persoonsgegevens worden bewaard: Maximaal 6 maanden na beëindiging van de cursus tenzij:

- a. Voor het tevredenheidsonderzoek door de certificerende instelling de gegevens gedurende een langere periode beschikbaar moeten zijn.
- b. Voor de proceseisen van de certificerende instelling de gegevens gedurende een langere periode beschikbaar moeten zijn.
- c. De gegevens die noodzakelijk zijn voor de wettelijke bewaarplicht blijven zeven jaar bewaard.

### **Artikel 12 Oud-Cursisten**

1. 12.1 De verantwoordelijke kan besluiten over te gaan tot het instellen van een verwerking betreffende oud-leerlingen.

2. 12.2 De verwerking geschiedt slechts voor:

1. het onderhouden van contacten met de oud-leerlingen;
2. het verzenden van informatie aan de oud-leerlingen;
3. het behandelen van geschillen en het doen uitoefenen van accountantscontrole.

3. 12.3 Geen andere persoonsgegevens worden verwerkt dan:

1. naam, voornamen, voorletters, titulatuur, geslacht, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en soortgelijke voor communicatie benodigde gegevens, alsmede bankrekeningnummer van de betrokkene;
2. gegevens betreffende de aard van de studie en de periode gedurende welke de oude cursist, de cursus heeft gevolgd;
3. gegevens met het oog op het berekenen, vastleggen en innen van bijdragen en giften.

4. een administratiecode dat geen andere informatie bevat dan bedoeld onder a t/m c.

4. 12.4 De persoonsgegevens worden slechts verstrekt aan:

1. degenen, waaronder begrepen derden, die zijn belast met of leiding geven aan de in het tweede lid bedoelde activiteiten of die daarbij noodzakelijk zijn betrokken;
2. Blik op Werk, ten behoeve van onderzoek naar de kwaliteit van de geleverde diensten.

5. 12.5 De persoonsgegevens worden verwijderd op een daartoe strekkend verzoek van de betrokkene of bij diens overlijden.



### **Artikel 13 Klachten**

1. 13.1 Indien de betrokkene van mening is dat de bepalingen van dit reglement niet door de instelling worden nageleefd dient hij zich te wenden tot de verantwoordelijke.
2. 13.2 Indien de ingediende klacht voor de betrokkene niet leidt tot een voor hem acceptabel resultaat, kan hij zich wenden tot het College Bescherming Persoonsgegevens.

### **Artikel 14 Inwerkingtreding en citeertitel**

Dit reglement kan aangehaald worden als “Privacyreglement Verwerking Cursistengegevens TaalDivers” en treedt in werking op 01 oktober 2016. Het reglement is vastgesteld door TaalDivers op 10 september 2016.



# Klachtenreglement

## Taaldivers



### TaalDivers

2de Daalsedijk 8V

3551 EJ Utrecht

E mail: [info@taaldivers.nl](mailto:info@taaldivers.nl)

Website: [www.taaldivers.nl](http://www.taaldivers.nl)

Tel: 0653203443

### Artikel 1: Algemene

1.1 Ook in de goede relatie kan wel eens wat misgaan. TaalDivers werkt hard om u zo goed mogelijk van dienst zijn. Toch is het mogelijk dat u als cursist, instelling of andere betrokken ontevreden bent over onze dienstverlening. We hopen dat u in dat geval contact met ons opneemt en ons laat weten wat uw klacht is. Immers, klachten zijn kansen om te verbeteren.

#### 1.2 Telefonisch oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak. Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u ook contact opnemen met de directie van TaalDivers.



- 1.3 Formele schriftelijke klachtenprocedure  
 Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen via [info@taaldivers.nl](mailto:info@taaldivers.nl) of [docent\\_nt2@hotmail.com](mailto:docent_nt2@hotmail.com). Het klachtenformulier is ook te downloaden via de website van TaalDivers: [www.taaldivers.nl](http://www.taaldivers.nl)

## Artikel 2: Begripsbepalingen

TaalDivers heeft een klachtenreglement opgesteld dat u kunt raadplegen wanneer u een klacht wilt indienen. Hieronder vindt u de tekst van dit reglement:

- 2.1 Doel  
 Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.
- 2.2 Definities  
 In dit reglement wordt verstaan onder:
- a. *TaalDivers*: De Taalinstituut die uitvoering geeft aan diverse taaltrainingen
  - b. *De Directie*: Taalinstituut TaalDivers
  - c. *De klager*: Degene die de klacht indient.
  - d. *De klacht*: Een schriftelijke melding door een klant of een instantie of andere partij over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van TaalDivers.
  - e. Klachtencoördinator/klachtenbemiddelaar  
 TaalDivers zet voor de behandeling van de klachten een klachtencoördinator in. De klachtencoördinator fungeert als contactpersoon voor de klager en is behandelaar en afhandelaar van de klacht. Voorstellen voor verbeteracties en oplossingen van de klacht worden voorgelegd aan de directie van TaalDivers. De klachtencoördinator mag in geen geval direct betrokken bij de klacht. In het geval een klacht betrekking heeft met op de klachtencoördinator neemt de vervangend klachtencoördinator de taken van de klachtencoördinator over.

## Artikel 3: Klachtenprocedure

- 3.1 Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht  
 De schriftelijke klacht wordt door de ontvanger onmiddellijk doorgestuurd naar de klachtencoördinator. Deze registreert de klacht op het klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd. De





klachtencoördinator neemt zo nodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze.

### 3.2 Bevestiging

De klachtencoördinator stuurt uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging, waarin is opgenomen:

- korte omschrijving van de klacht (inclusief datum van binnenkomst, plaats en bijzondere omstandigheden),
- de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het klachtenformulier.

### 3.3 Onderzoek

De klachtencoördinator voert het onderzoek uit naar de klacht. Bij dit onderzoek worden de klachtenprotocollen van onze opdrachtgevers nageleefd. Indien nodig kunnen wij externe expertise inzetten. De klachtencoördinator legt de ontvangen

klacht voor aan de betrokken medewerker en vat de reactie van de betrokkene samen op het klachtenformulier. De klachtencoördinator past het klachtenformulier aan tot de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving. De klachtencoördinator informeert de betrokken medewerker over de verdere afhandeling.

3.4 De klachtencoördinator bepaalt samen met de directie van TaalDivers of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt de klachtencoördinator binnen vier weken na de ontvangstdatum een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit.

### 3.5 Corrigerende maatregelen

Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid en in overleg met de organisatie, bepaalt de klachtencoördinator het voorstel aan de klager.

3.6 De klachtencoördinator doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de klager. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd.

3.7 Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de klachtencoördinator overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden inclusief de verschillende data vastgelegd op het klachtenformulier.



1. De dienstverlener legt deze regeling op elke locatie ter inzage.
2. De dienstverlener stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.
3. Bij aanvang van de cursus krijgt elke cursist een exemplaar van het privacyreglement. Het regelement wordt samen met de directie en de cursist doorgenomen.
4. Elke nieuwe medewerker krijgt een exemplaar van het privacy regelement. Het regelement wordt samen met de directie en de medewerker doorgenomen.
5. Tevens wordt er bij de welkom brief/cursuscontract een kopie van het klachtenreglement en privacyreglement bijgevoegd.

#### **Artikel 5: Preventieve maatregelen**

- 5.1 De klachtencoördinator bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Zij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het klachtenformulier.

#### **Artikel 6: Rapportage**

- 6.1 De klachtencoördinator draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met de klager. Zodra de klacht afgehandeld is, wordt dit vermeld op het klachtenformulier.
- 6.2 De klachtencoördinator analyseert elk jaar de klachten en moet in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. De klachtencoördinator beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

#### **Artikel 7: Evaluatie**

- 7.1 De directie van TaalDivers evalueert tenminste jaarlijks de klachten en het klachtenmanagementsysteem. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de organisatie.
- 7.2 TaalDivers streeft ernaar de klachten binnen een termijn van 6 weken af te handelen.

#### **Artikel 8: Klachten**

- 8.1 Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, dan bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van de cursus of bij een onafhankelijke externe persoon o.a. de klachtenlijn van het Blik op Werk en het College van Arbitrage. Het besluit van deze externe persoon is voor beide partijen bindend.



**Artikel: 9 Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door de directie worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon/contactpersoon met inachtneming van de vigerende bepalingen.

**Artikel: 10 Overige bepalingen**

Deze regeling treedt in werking op 01-10-2016

De regeling is vastgesteld op 10-09-2016



## KLACHTENFORMULIER

*Datum ontvangst:*  
 .....

*Klacht doorgegeven aan de klachtencoördinator:*  
 .....

*Datum:*  
 .....

*Datum verzending ontvangstbevestiging:*  
 .....

**Gegevens klager**

*Naam:*  
 .....

*Adres:*  
 .....

*Postcode / woonplaats:*  
 .....

*Telefoon:*  
 .....

*E-mail:*  
 .....

**Onderwerp klacht [omschrijving]**  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

**Reactie betrokken medewerker [omschrijving]**  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....



**Afhandeling klacht**

*Aanbod aan de klager [omschrijving]*

.....  
.....  
.....  
.....

*Datum aanbod:*

.....

*Reactie van de klager [omschrijving]*

.....  
.....  
.....  
.....

*Datum:*

.....

*Eventuele vervolgactie:*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

*Corrigerende maatregelen:*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

*Preventieve maatregelen:*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....



*Afgehandeld door:*

.....

*Functie:*

.....

*Datum:*

.....

*Handtekening:*

.....