PRIVACYVERKLARING & KLACHTENPROCEDURE

Dit document is de privacy verklaring van Emino in kader van de dienstverlening die wij uitvoeren in opdracht van EWSE.

Hiermee informeren we je over welke persoonlijke gegevens Emino van jou verzamelt, waarom we dat doen en wat we met deze gegevens doen.

Lees dit document dus aandachtig door. Het is belangrijk dat je goed begrijpt wat we met je gegevens doen en hoe we je privacy beschermen. Heb je na het lezen van deze tekst nog vragen, dan mag je ons altijd contacteren:

privacy@emino.be

tel 03 67 07 100

Waarom hebben we jouw persoonlijke gegevens nodig?

Om jou zo goed mogelijk verder te helpen, hebben we gegevens over jou nodig. We vragen je om wijzigingen steeds door te geven.

Welke persoonlijke gegevens verzamelen we van jou?

We verwerken nooit meer persoonsgegevens dan strikt noodzakelijk, dit is steeds afgestemd op jouw specifieke situatie.

Volgende persoonsgegevens worden mogelijks door ons bijgehouden:

- Identificatie- en contactgegevens (naam, voornaam, rijksregisternummer, domicilie-adres, verblijfsgegevens, geslacht, geboortedatum, contactgegevens zoals e-mailadres en telefoonnummer)
- Studie- en beroepsverleden: loopbaangegevens, inactiviteitsduur
- Ervaring en verworven competenties
- Beroepsapiraties
- Financiële gegevens: we verwerken het soort inkomen, nooit het bedrag.
- Vrijetijdsbesteding en interesses: bv. competenties, hobby's, sport, lidmaatschap van vrijwilligersorganisatie.
- Leefgewoonten: bv. sociale contacten, woonsituatie, mobiliteit.

Medegefinancierd door de Europese Unie

- Elementen om de afstand tot de arbeidsmarkt, de beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt, de evaluatie van het pad naar het werk en de randvoorwaarden die een belemmering zijn bij de zoektocht naar werk in te schatten. Hierbij kan het gaan om bijzondere gegevens over gezondheid, immigrantenstatuut, lidmaatschap vakvereniging, … . Deze bijzondere gegevens worden altijd vertaald naar het functioneren op de arbeidsmarkt.

Wat doen wij met deze gegevens?

Jouw persoonlijke gegevens worden enkel gebruikt om jou zo goed mogelijk verder te helpen. We verwerken jouw gegevens in het registratiesysteem van Emino KRIS. Elke medewerker van Emino kan de gegevens in KRIS raadplegen, onze interne gedragscode bepaalt echter dat een coach enkel de gegevens mag raadplegen van de cliënten die hij begeleidt. Elke medeweker tekent hiervoor een vertrouwelijkheidsdocument. Vanuit IT zijn er controles mogelijk.

Volgende persoonsgegevens zijn we verplicht om te bezorgen aan EWSE via hun registratiesysteem Platos: Rijksregisternummer, naam en voornaam, geboortedatum, contactgegevens, start en einde van de begeleiding.

Verder delen we je persoonlijke gegevens enkel wanneer dit nodig is voor een goede dienstverlening en brengen je vooraf op de hoogte. Ook indien we jouw gegevens voor andere doeleinden nodig hebben brengen we je vooraf op de hoogte.

Bij het beëindigen van de begeleiding worden enkel de noodzakelijke gegevens bijgehouden in een digitaal archief. Na de wettelijke verplichte archiveringsperiode wordt het digitale archief geanonimiseerd.

Waarom mogen we je gegevens verwerken?

Emino heeft deze gegevens nodig om je te begeleiden. Hiervoor vragen we je toestemming. Zonder deze toestemming kan Emino geen begeleiding starten.
Voor het verwerken van je gevoelige gegevens zoals gezondheidsgegevens vragen we je uitdrukkelijke toestemming.

Hoe beschermen wij jouw gegevens?

Emino vindt jouw privacy belangrijk. Daarom hebben we de nodige maatregelen genomen om jouw gegevens te beschermen. Elke medewerker van Emino is verplicht om het vertrouwelijke karakter van deze gegevens te eerbiedigen.

Welke rechten heb je?

- Je hebt het recht op informatie, inzage in je dossier en kopie van je dossier zonder dat hier kosten aan verbonden zijn.
- Je hebt het recht foutieve gegevens te verbeteren of ontbrekende gegevens aan te vullen.
- Je hebt het recht de verwerking van je gegevens te beperken als blijkt dat deze onjuist, niet langer nodig of onrechtmatig verwerkt worden.
- Je hebt het recht om je eerder gegeven toestemmingen in te trekken.
- Je kan je gegevens steeds laten verwijderen voor zover de wettelijke bewaartermijn dit toelaat of dit binnen de afspraken van de opdrachtgever valt.
- Je hebt het recht op overdraagbaarheid van gegevens[1]
- Je hebt het recht klacht in te dienen bij de gegevensbeschermingsautoriteit

Je kan de uitvoering van jouw rechten op de verwerking van je persoonsgegevens

uitoefenen mits een aanvraag:

- via een brief op het adres:

  T.a.v DPO

  Kipdorpvest 50

  2000 Antwerpen
- per e-mail op het e-mailadres privacy@emino.be

Wees altijd zo specifiek mogelijk als je je rechten wil laten uitoefenen. Zo kunnen we jouw aanvraag correct verwerken.

Wil je gebruik maken van deze rechten, dan zal je jobcoach jou daarbij verder helpen.

Heb je nog vragen?

Stel ze!

privacy@emino.be

[1] Enkel van toepassing bij verwerkingen waarvoor de betrokkene zijn toestemming heeft gegeven of die noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst.

KLACHTENPROCEDURE

INTERNE KLACHTENPROCEDURE

Je kan je klacht mondeling en/of schriftelijk bekend maken aan Emino. Omschrijf daarbij zo duidelijk mogelijk je klacht (wie, wat, waar, wanneer, ...).

Mondeling:

Dienst bedrijfsontwikkeling - kwaliteit

+32(0)3 670 71 00

kwaliteit@emino.be

Schriftelijk:

Emino vzw

Dienst bedrijfsontwikkeling - kwaliteit

Kipdorpvest 50

2000 Antwerpen

Het verloop van deze procedure is als volgt:

1. De kwaliteitsverantwoordelijke neemt telefonisch of via mail contact op met u.
2. Bij toestemming wordt je klacht door de kwaliteitsverantwoordelijke gecommuniceerd aan de leidinggevende van de coach die je begeleidt of begeleid heeft. Dit binnen de 4 dagen na het ontvangen van de klacht.
3. Je wordt gecontacteerd door de leidinggevende van de coach.
4. De leidinggevende neemt initiatief om beide partijen te horen en bewaakt hierbij het beroepsgeheim. Indien wenselijk wordt binnen de 15 werkdagen een afspraak gemaakt waar alle partijen aanwezig zijn. Tijdens dit overleg schetst de regiodirectie beide situaties, elke partij krijgt de kans zijn mening te verwoorden. De leidinggevende treedt op als moderator teneinde tot een voor alle partijen bevredigende oplossing te komen. Elke partij krijgt een schriftelijke neerslag van dit overleg. De leidinggevende volgt de gemaakte afspraken op en contacteert beide partijen na maximum 2 maand om zo nog eens te peilen naar de tevredenheid omtrent de afhandeling van de klacht.
5. Indien er geen bevredigende oplossing wordt gevonden, gebeurt een schriftelijke melding door de leidinggevende aan een interne klachtencommissie. Die bestaat uit de kwaliteitsmedewerker van Emino en een persoon aangeduid door de cliënt. De commissie behandelt de klacht, hoort alle partijen en tracht deze te verzoenen. Zij deelt binnen de 25

werkdagen haar oordeel aangaande de klacht schriftelijk mee aan de cliënt en de leidinggevende. Indien de leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden beide standpunten meegedeeld.

6. Indien de klacht gegrond wordt bevonden moet Emino vzw binnen de dertig werkdagen na het meedelen van het oordeel van de klachtencommissie aan de cliënt schriftelijk meedelen welk gevolg hieraan gegeven werd.
7. Indien de afhandeling van de klacht de cliënt nog steeds geen voldoening schenkt, kan deze de externe klachtenprocedure opstarten.