



Privacyreglement Inclusief Groep NV

Juli 2018

De Algemene Verordening Gegevensbescherming is op 25 mei 2018 in werking getreden en regelt de bescherming van persoonsgegevens. De Inclusief Groep hecht een groot belang aan de bescherming van persoonsgegevens en dus aan de naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Dit reglement is aanvullend aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming en is van toepassing op alle verwerkingen van persoonsgegevens binnen Inclusief Groep NV en haar dochterondernemingen waaronder Inclusief Gresbo BV en Inclusief Intervens BV. Waar in dit reglement wordt gesproken over Inclusief Groep worden ook altijd haar dochterondernemingen bedoeld.

Artikel 1. Algemene en begripsbepalingen

Tenzij hieronder uitdrukkelijk anders is bepaald worden termen in dit reglement gebruikt in de betekenis van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

1.1. Persoonsgegevens:

Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene”); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identicator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identicator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.

1.2. Verwerking van persoonsgegevens:

een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens

1.3. Verwerkingsverantwoordelijke:

De rechtspersoon die alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; de Algemeen Directeur van Inclusief Groep NV.

1.4. Betrokkene:

Degene op wie de persoonsgegevens betrekking heeft. De betrokkene is degene van wie de gegevens worden verwerkt

1.5. Opdrachtgever:

Een natuurlijke of rechtspersoon die aan de Inclusief Groep NV, dan wel haar dochterondernemingen een opdracht tot dienstverlening heeft gegeven.

1.6. Werknemer:

Iedereen met wie de Inclusief Groep dan wel haar dochterondernemingen een arbeidsrelatie heeft dan wel voor wie de Inclusief Groep materieel werkgever is. Voor dit reglement wordt hieronder tevens verstaan ieder die bij de Inclusief Groep dan wel haar dochterondernemingen in het kader van werkervaring, stage dan wel leerwerkovereenkomst werkzaamheden verricht.

1.7. Derden

Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, niet zijnde de betrokkene, noch de verwerkingsverwerkingsverantwoordelijke, noch de verwerker, noch de personen die onder rechtstreeks gezag van de verwerkingsverwerkingsverantwoordelijke of de verwerker gemachtigd zijn om de persoonsgegevens te verwerken.

- 1.8. Toestemming van de betrokkene
Elke vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee de betrokkene door middel van een verklaring of een ondubbelzinnige actieve handeling hem betreffende verwerking van persoonsgegevens aanvaardt;
- 1.9. Personeelsdossier/cliëntdossier
Met personeelsdossier/cliëntdossier worden zowel de fysieke (papier) dossiers bedoeld als de elektronische dossiers.
- 1.10. Verwerker: De persoon of organisatie die persoonsgegevens verwerkt in opdracht van een ander persoon of organisatie.

Artikel 2 Uitgangspunten voor de verwerking van persoonsgegevens:

Inclusief Groep gaat op een veilige manier met persoonsgegevens om en respecteert de privacy van betrokkenen. De Inclusief Groep houdt zich hierbij aan de volgende uitgangspunten:

- 2.1. *Rechtmatigheid, behoorlijkheid, transparantie*
Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.
- 2.2. *Grondslag en doelbinding*
Inclusief Groep zorgt ervoor dat persoonsgegevens alleen voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doelen worden verzameld en verwerkt. Persoonsgegevens worden alleen met een rechtvaardige grondslag verwerkt.
- 2.3. *Dataminimalisatie*
Inclusief Groep verwerkt alleen de persoonsgegevens die minimaal noodzakelijk zijn voor het vooraf bepaalde doel. De streeft naar minimale gegevensverwerking. Waar mogelijk worden minder of geen persoonsgegevens verwerkt.
- 2.4. *Bewaartermijn*
Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan nodig is.
- 2.5. *Integriteit en vertrouwelijkheid*
Inclusief Groep gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens en behandelt deze vertrouwelijk. Zo worden persoonsgegevens alleen verwerkt door personen met een geheimhoudingsplicht en voor het doel waarvoor deze gegevens zijn verzameld. Daarbij zorgt Inclusief Groep voor passende beveiliging van persoonsgegevens.
- 2.6. *Delen met derden*
In het geval van samenwerking met externe partijen, waarbij sprake is van gegevensverwerking van persoonsgegevens, maakt Inclusief Groep afspraken over de eisen waar gegevensuitwisseling aan moet voldoen. Deze afspraken worden vastgelegd in een verwerkingsovereenkomst en voldoen aan de wet.
- 2.7. *Subsidiariteit*
Voor het bereiken van het doel waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt, wordt inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene zoveel mogelijk beperkt.
- 2.8. *Proportionaliteit*
De inbreuk op de belangen van de betrokkene mag niet onevenredig zijn in verhouding tot en met de verwerking te dienen doel.
- 2.9. *Rechten van betrokkenen*
De Inclusief Groep honoreert alle rechten van betrokkenen.

Artikel 3. Doel van de verwerking van persoonsgegevens

- 3.1. Er mogen alleen persoonsgegevens worden verzameld als daarvoor een doel is vastgesteld.
- 3.2. De Inclusief Groep verwerkt persoonsgegevens op grond van één van de volgende grondslagen (zie artikel 6 AVG):
 - Toestemming van de betrokken persoon.
 - De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst.
 - De gegevensverwerking is noodzakelijk voor het nakomen van een wettelijke verplichting.
 - De gegevensverwerking is noodzakelijk ter bescherming van de vitale belangen.
 - De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of uitoefening van openbaar gezag.
 - De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen.
- 3.3. De Inclusief Groep houdt een register van de verwerkingsactiviteiten die onder de verantwoordelijkheid van de Inclusief Groep plaatsvinden. Dat register bevat alle volgende gegevens:
 - a. de naam en de contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke en eventuele gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken, en, in voorkomend geval, van de vertegenwoordiger van de verwerkingsverantwoordelijke en van de functionaris voor gegevensbescherming;
 - b. de verwerkingsdoeleinden;
 - c. een beschrijving van de categorieën van betrokkenen en van de categorieën van persoonsgegevens;
 - d. de categorieën van ontvangers aan wie de persoonsgegevens zijn of zullen worden verstrekt.
 - e. indien mogelijk, de beoogde termijnen waarbinnen de verschillende categorieën van gegevens moeten worden gewist;

Artikel 4 Verwerken van persoonsgegevens

- 4.1. De verwerkingsverantwoordelijke is aanspreekbaar voor het goed functioneren van de verwerking van de persoonsgegevens en voor de naleving van wettelijke bepalingen en van dit reglement. Zijn handelen, met betrekking tot de verwerking van de persoonsgegevens en de verstrekking van gegevens wordt bepaald door de wettelijke bepalingen en door dit reglement.
- 4.2. De verwerkingsverantwoordelijke treft de nodige voorzieningen ter bevordering van de juistheid en volledigheid van de opgenomen gegevens. Hij draagt tevens zorg voor de nodige voorzieningen van technische en organisatorische aard ter beveiliging van de persoonsgegeven tegen verlies of aantasting van de gegevens en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan als bedoeld in artikel 32 van de AVG.

Artikel 5 Toegang tot de persoonsgegevens

- 5.1. Alleen die medewerkers hebben toegang tot de persoonsgegevens voor zover dat noodzakelijk is voor hun taakuitoefening.
- 5.2. Een ieder die toegang heeft tot de persoonsgegevens heeft een geheimhoudingsplicht ter zake van de gegevens waarvan hij op grond van die toegang heeft kennisgenomen.

- 5.3. Derden die door Inclusief Groep NV zijn ingehuurd om werkzaamheden te verrichten, hebben toegang tot de verwerkingen van persoonsgegevens, voor zover dit noodzakelijk is voor hun taakuitoefening en worden via een contractuele overeenkomst gehouden aan de geheimhoudingsplicht.

Artikel 6 Persoonsgegevens

- 6.1. Persoonsgegevens worden zoveel mogelijk verzameld bij de betrokkene zelf.
- 6.2. Persoonsgegevens worden niet verzameld bij derden zonder ondubbelzinnige toestemming van de betrokkene.
- 6.3. Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.
- 6.4. Er wordt zorgvuldig omgegaan met persoonsgegevens. Hiertoe worden de gegevens beveiligd.
- 6.5 De verwerkingsverantwoordelijke stelt beveiligingsvoorschriften voor de persoonsgegevens op.

Artikel 7 Verstrekking van persoonsgegevens

- 7.1. Tenzij zulks noodzakelijk is ter uitvoering van een wettelijk voorschrift voor verstrekking van persoonsgegevens aan derden is toestemming nodig van betrokkene.
- 7.2. De Inclusief Groep NV kan in het kader van een wettelijke verplichting, verplicht zijn gegevens van betrokkene aan derden te verstrekken. Zulks in het kader van de uitoefening van de Wet sociale werkvoorziening en/of re-integratieactiviteiten. Voor deze verstrekking is geen toestemming van de betrokkene nodig.

Artikel 8 Inzage van opgenomen gegevens

- 8.1. De betrokkene heeft recht op inzage in en afschrift van de op zijn/haar persoon betrekking hebbende gegevens. De betrokkene dient daartoe een verzoek in te dienen.
- 8.2. De betrokkene heeft geen recht op inzage in interne notities die de persoonlijke gedachten van werknemers van de Inclusief Groep dan wel haar dochterondernemingen bevatten en die uitsluitend bedoeld zijn voor intern overleg en beraad.
- 8.3. Aan een verzoek als bedoeld in dit artikel wordt zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het verzoek voldaan.
- 8.4. Het recht op inzage wordt alleen toegestaan aan betrokkene of diens gemachtigde. Betrokkene of diens gemachtigde dienen zich te kunnen legitimeren.
- 8.5. De verwerkingsverantwoordelijke kan weigeren aan een in dit artikel bedoeld verzoek te voldoen voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van betrokkene of van de rechten en vrijheden van anderen, de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten.

Artikel 9 Aanvulling, correctie of verwijderen van opgenomen gegevens

- 9.1. Desgevraagd worden de opgenomen gegevens aangevuld met een door de betrokkene afgegeven verklaring met betrekking tot de opgenomen gegevens.
- 9.2. Zijn opgenomen gegevens feitelijk onjuist, voor het doel van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend, dan wel in strijd met een wettelijk voorschrift van de verwerking, dan dient de betrokkene een schriftelijk verzoek in bij de

verwerkingsverantwoordelijke waarin wordt verzocht om verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van de gegevens. De verwerkingsverantwoordelijke beslist niet voordat de functionaris, die de gegevens heeft verzameld of diens opvolger of waarnemer, is gehoord.

- 9.3. Binnen vier weken na ontvangst van het verzoek bericht de verwerkingsverantwoordelijke de verzoeker schriftelijk of, dan wel in hoeverre aan het verzoek zal worden voldaan. Een weigering is met redenen omkleed.
- 9.4. Verwijdering blijft achterwege voor zover bewaring op grond van een wettelijk voorschrift vereist is.
- 9.5. De verwerkingsverantwoordelijke draagt zorg dat een beslissing tot aanvulling, correctie of verwijdering zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd.
- 9.6. In geval van verwijdering van gegevens wordt in de gegevens een verklaring opgenomen dat op verzoek van betrokkenen de gegevens zijn verwijderd.

Artikel 10 Recht van verzet

- 10.1. De betrokkene kan bezwaar aantekenen tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens in verband met zijn bijzondere persoonlijke omstandigheden.
- 10.2. De verwerkingsverantwoordelijke beoordeelt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van het bezwaar of het verzet gerechtvaardigd is.
- 10.3. Indien het verzet gerechtvaardigd is, beëindigt hij onmiddellijk de verwerking.

Artikel 11 Bewaartermijnen

- 11.1. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor de gegevens verzameld zijn of verwerkt.
- 11.2. De bewaartermijnen worden vastgelegd in een afzonderlijk document.

Artikel 12 Klachten

Indien de betrokkene van mening is dat de bepalingen van dit reglement niet worden nageleefd kan hij een klacht indienen conform de procedure zoals vastgelegd in het geldende klachtenreglement (bijlage 1).

Artikel 13 Internet en e-mailgebruik en melding datalekken

- 13.1. Met het oog op bescherming van de privacy van alle medewerkers van de Inclusief Groep NV is het “*ICT beleid*” opgesteld. Iedere medewerker dient dit ICT beleid te kennen. Dit beleid is opgenomen in bijlage 2.
- 13.3. Met betrekking tot datalekken (artikel 33 en 34 van de AVG) is er een protocol Datalekken opgesteld.

Artikel 14 Functionaris gegevensbescherming

- 14.1 De Inclusief Groep wijst een functionaris gegevensbescherming aan.
- 14.2 De Functionaris Gegevensbescherming verricht de taken als bedoeld in artikel 39 van de AVG.

Dit privacyreglement is in juli 2018 gewijzigd en vastgesteld en daarna ter instemming voorgelegd aan de Ondernemingsraad. De Ondernemingsraad heeft in haar vergadering van ingestemd met dit Reglement en met de bijlagen.

Klachtenreglement Inclusief Groep N.V.

(Artikel 11, lid 2)

Toepassingsgebied

Klachtenreglement, van toepassing zijnde op alle uitingen van ongenoegen over de dienstverlening van de Inclusief Groep N.V.¹² die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden. Een klager kan in ieder geval zijn:

- een medewerker van de Inclusief Groep (haar dochterondernemingen inbegrepen)
- een cliënt of medewerker die door Inclusief Intervens wordt begeleid
- een opdrachtgever
- een werkgever die een cliënt of medewerker in dienst heeft, welke door Inclusief Intervens wordt begeleid
- een werkgever die een cliënt of medewerker in dienst heeft, welke in dienst is van de Inclusief Groep

Doelstelling en uitgangspunten van de klachtenregeling

Primair doel is het recht doen aan de individuele klager en het bevorderen van de kwaliteit van dienstverlening van de Inclusief Groep. Het huidige reglement dient het zorgvuldig en uniform registreren, plus afhandelen van klachten te waarborgen. Hieruit voortvloeiend zullen, voor zover van toepassing, oorzaken van klachten weggenomen worden en zullen adequate maatregelen worden ingezet om herhaling te voorkomen.

Klachtencoördinator

De Inclusief Groep beschikt over één klachtencoördinator die het proces van een zorgvuldige klachtafhandeling en -registratie bewaakt, waarnaast de verkregen informatie weet te vertalen naar het kwaliteitsbeleid van de onderneming.

Procedure

NB Blijkt dat de klachtontvanger tevens aangeklaagde is, dan vervult de klachtencoördinator de rol van klachtontvanger.

1. Indiening, vormvereisten en registratie van een klacht

De klager kan een klacht zowel mondeling als schriftelijk³ indienen. Ingeval een klacht mondeling wordt ingediend, zal de klachtontvanger vragen de klacht schriftelijk te verwoorden. Indien noodzakelijk kan de klager ondersteund worden door de klachtontvanger bij het schriftelijk verwoorden van de klacht.

Een klacht wordt geregistreerd aan de hand van een standaard klachtenformulier. Correspondentie wordt bij het formulier gevoegd. De klachtontvanger neemt zo nodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen. Klachtenformulieren worden gemaïld naar klachten@inclusiefgroep.nl.

2. Bepalen klachtbehandelaar

De klachtontvanger stelt een klachtbehandelaar aan en informeert deze behandelaar over de klacht. De behandelaar kan zijn de manager van de betrokken afdeling/medewerker; soms ook de verantwoordelijke voor het betreffende proces of een verantwoordelijke bij

¹ Haar dochterondernemingen Inclusief Gresbo B.V. en Inclusief Intervens B.V. inbegrepen. Voornoemde geldt voor het gehele reglement, waar 'Inclusief Groep (N.V.)' valt te lezen.

² Inclusief Gresbo Post uitgezonderd.

³ Correspondentie per e-mail wordt ook als schriftelijk beschouwd. Voornoemde geldt voor het gehele reglement, waar 'schriftelijk(e)' valt te lezen.

Klachtenreglement Inclusief Groep N.V.

(Artikel 11, lid 2)

een organisatie waar aanvullende dienstverlening wordt ingekocht (indien het een klacht betreft over deze dienstverlening).

In dit laatste geval zal na de bevestiging (zoals vermeld onder punt 3), de klachtafhandeling zoveel mogelijk plaats vinden bij de organisatie die de dienst heeft geleverd. De klachtencoördinator zal in ieder geval nagaan of de klacht naar wens is afgehandeld zoals in deze procedure opgenomen onder punt 8. De klachtbehandelaar is nooit de 'aangeklaagde'. Naam en functie van de behandelaar worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

3. Bevestiging

De klachtontvanger stuurt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging, waarin zijn opgenomen: korte omschrijving van de klacht, 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 standaard klachtenformulier.

4. Onderzoek

De klachtbehandelaar wint informatie in bij de betrokken partijen. De klachtbehandelaar kan het advies van deskundigen inwinnen, indien noodzakelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht. Informatie wordt vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

5. Afhandeling van de klacht

Na bestudering van alle relevante informatie bepaalt de klachtbehandelaar of de klacht gegrond is⁴ en doet, wanneer hiertoe aanleiding is, een aanbod aan de klager en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel/genoegdoening. De klachtbehandelaar kan ook in het gesprek met de klager (punt 4) direct tot overeenstemming komen over de afhandeling van de klacht.

Naar aanleiding van bovengenoemde, wordt er schriftelijk verslag gedaan zoals beschreven onder punt 6.

Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, overweegt de klachtbehandelaar in overleg met de klachtencoördinator, of nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

6. Verslaglegging

Binnen 3 weken na indiening van de klacht wordt er een schriftelijke reactie aan de klager verzonden. De klachtencoördinator ziet hierop toe. Indien blijkt dat de schriftelijke reactie niet binnen de genoemde termijn van 3 weken aan de klager kan worden toegezonden, zal contact opgenomen worden met de klager en wordt de termijn in overleg verlengd met maximaal 3 weken.

NB Een klacht wordt te allen tijde binnen maximaal zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld.

⁴ Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klant hiervan gemotiveerd op de hoogte gesteld conform het beschrevene in punt 6.

Klachtenreglement Inclusief Groep N.V.

(Artikel 11, lid 2)

7. Preventieve maatregelen

De klachtbehandelaar bepaalt in overleg met andere verantwoordelijken en indien van toepassing met de klachtencoördinator, of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. De klachtbehandelaar overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. Preventieve maatregelen worden op het standaard klachtenformulier vastgelegd door de klachtbehandelaar.

8. Rapportage

De klachtbehandelaar draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager en neemt binnen 4 weken (na de verslaglegging) contact op met de klager om te verifiëren of de klacht naar wens is afgehandeld. De uitkomsten worden op het standaard klachtenformulier genoteerd. Indien de situatie hiertoe aanleiding geeft, kan hiervan worden afgeweken.

Jaarlijks worden de klachten geanalyseerd door de klachtencoördinator; zijn er trends zichtbaar, hebben corrigerende maatregelen geleid tot tevredenheid en hebben preventieve maatregelen geleid tot verbetering. Deze analyse (wordt verwerkt in de jaarlijkse managementreview) maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de onderneming.

9. Ondersteuning derden

Gedurende de klachtenprocedure, zoals bedoeld in dit klachtenreglement, kunnen alle partijen zich laten bijstaan en/of vertegenwoordigen door derden, waarbij alle partijen zelf verantwoordelijk zijn voor de eventueel te maken kosten.

10. Geen behandeling

De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- Er meer dan twee maanden verstreken zijn tussen het moment van de situatie in de dienstverlening waarover de klacht is ontstaan en het moment van indienen van de klacht.
- De klacht door de klager wordt ingetrokken, of de klager na bemiddeling en/of overleg afziet van verdere behandeling van de klacht.
- De klager een rechtelijke procedure aanhangig maakt of heeft gemaakt betreffende het handelen of nalaten van de medewerker van Inclusief Groep waarover de klacht wordt ingediend.
- Er strafrechtelijk onderzoek is ingesteld of een strafrechtelijke procedure aanhangig is gemaakt ten aanzien van het handelen of nalaten van de medewerker van Inclusief Groep waarover de klacht wordt ingediend.
- Ter zake van de klacht een gerechtelijke procedure loopt of heeft gelopen.
- Een klacht betrekking heeft op een beëindiging van de arbeidsovereenkomst of ambtelijke aanstelling bij de Inclusief Groep.
- Het gaat om een klacht als bedoeld in de ‘Klachtenregeling ongewenst gedrag’.
- De klacht betrekking heeft op functiewaardering.
- De klacht betrekking heeft op een geschil dat voortvloeit uit de arbeidsverhouding tussen werkgever en medewerker dan wel verband houdt met de ambtelijke aanstelling van de betreffende medewerker.

Klachtenreglement Inclusief Groep N.V.

(Artikel 11, lid 2)

Indien de klacht overeenkomstig bovenstaande bepalingen niet in behandeling wordt genomen, zal de klachtencoördinator de klager hiervan binnen 3 weken na ontvangst van de klacht op de hoogte brengen.

Regeling inzake verstrekking en gebruik ICT-middelen

(Artikel 12, lid 1)

1. Inleiding

In dit document is vastgelegd hoe het management en de medewerkers van de Inclusief Groep NV omgaan met ICT-middelen van de bedrijven in de Inclusief Groep NV.

2. Uitgangspunten

De Inclusief Groep NV hanteert de volgende uitgangspunten:

- A. De ICT-structuur en de ICT-middelen staan ten dienste van het functioneren van de bedrijven in de groep.
- B. Medewerkers hebben toegang tot de ICT-structuur en de ICT-middelen indien het na redelijk oordeel van de werkgever noodzakelijk is voor een behoorlijke vervulling van de dienstbetrekking.
- C. ICT mag de gebruikelijke privacy van de medewerker op zijn/haar werkplek niet doorbreken.
- D. Het uitgangspunt is dat zakelijke mailverkeer via de zakelijke mail wordt verstuurd en dus niet via de privémail.
- E. Aangezien ICT op de werkplek een reikwijdte heeft die ver uitgaat boven de eigen werkplek kan privégebruik (voor zover toegestaan) wel worden beschermd door zorgvuldigheid maar kunnen privacyregels niet onverkort van toepassing zijn.
- F. De controle op persoonsgegevens over e-mail en internetgebruik mag alleen plaats vinden als er sprake is van een legitieme reden (gerechtvaardigd belang). Dit belang moet zwaarder wegen dan het privacybelang van de werknemers. Deze controle moet noodzakelijk zijn. Dat wil zeggen dat er geen andere manieren mogelijk zijn om het doel te bereiken, die minder ingrijpend zijn voor de privacy van de werknemers.

3. Beveiliging

Alle medewerkers zijn gehouden de beveiliging van goederen en gegevens (data) actief te ondersteunen. Het is aan medewerkers daarom niet toegestaan om pogingen te ondernemen de aangebrachte beveiliging te doorbreken en zij zijn verplicht om geconstateerde “lekken” in de beveiliging zo snel als mogelijk te melden bij de betreffende verantwoordelijke medewerker. Daarnaast is de medewerker verplicht onmiddellijk en onverwijld melding te doen aan de afdeling ICT én aan de functionaris voor de gegevensbescherming van een datalek. Zie hiervoor de procedure melding datalek. Er is sprake van een datalek wanneer gegevens in handen komen van derden die geen toegang tot deze gegevens zouden mogen hebben.

4. Internetgebruik

Het internetsysteem wordt aan de werknemer voor zakelijk gebruik beschikbaar gesteld. Gebruik is halve verbonden met taken die voortvloeien uit de functie.

Beperkt persoonlijk gebruik van het internetgebruik is evenwel toegestaan, mits dit niet storend is voor de dagelijkse werkzaamheden en dit geen verboden gebruik oplevert.

5. Verboden internetgebruik

Het is de werknemer niet toegestaan om op internet sites te bezoeken die pornografisch, racistisch, discriminerend, beledigend of aanstootgevend materiaal bevatten. Ook is het niet toegestaan dergelijk materiaal te downloaden. Het is de werknemer niet toegestaan om zich ongeoorloofd toegang tot niet openbare bronnen op internet te verschaffen. Het is de werknemer niet toegestaan sites te bezoeken om te gokken dan wel andere financiële transacties te doen.

6. Gebruik e-mail

1. De e-mailfaciliteit wordt aan een medewerker ter beschikking gesteld ter ondersteuning van de uitvoering van zijn/haar functie en de bedrijfsprocessen. Het management kan daarom de medewerker verplichten om zijn/haar postbus ter inzage te geven aan een collega wegens vervanging. De betreffende collega is gehouden de privacy van zijn/haar collega te respecteren, tenzij er sprake is van illegale activiteiten.
2. Beperkt persoonlijk gebruik van het e-mailsysteem is evenwel toegestaan, mits dit niet storend is voor de dagelijkse werkzaamheden en mits dit geen verboden gebruik in de zin van lid 3 tot en met 7 oplevert.
3. Het is de werknemer niet toegestaan om het e-mail systeem te gebruiken voor het verzenden van berichten met een pornografische, racistische, discriminerende, beledigende, intimiderende of aanstootgevende inhoud.
4. Het is de werknemer niet toegestaan om het e-mail systeem te gebruiken voor het verzenden van berichten die (kunnen) aanzetten tot haat en/of geweld dan wel die op andere wijze illegaal zijn.
5. Het is de werknemer niet toegestaan om het e-mail systeem te gebruiken voor eigen zakelijke doeleinden.
6. Het is de medewerker niet toegestaan software/applicaties te versturen of te ontvangen. Ook het verzenden of ontvangen van grote bestanden (meestal grafische afbeeldingen) is niet toegestaan.
7. Het is de werknemer niet toegestaan om het e-mail systeem te gebruiken teneinde de Inclusief Groep of de aan haar gelieerde bedrijven schade toe te brengen dan wel de goede naam van de onderneming te schaden.

7. Controle

1. Het management zal zich terughoudend opstellen ten aanzien van controle op internet- en e-mailverkeer. Technisch zal het internetverkeer worden "gelogd" zodat het MT beschikt over informatie als controle noodzakelijk blijkt.
2. Als loggegevens aanleiding geven tot verdenking meldt ICT dit aan de Algemeen Directeur of Bedrijfsdirecteur.
3. In uiterste gevallen mag een ICT-medewerker een onmiddellijke blokkering van toegang realiseren. Dit betreft dan die situaties waarbij een gerechtvaardigd vermoeden bestaat dat aan het netwerk of aan de onderneming aanzienlijke schade wordt toegebracht. Een dergelijke blokkade wordt onverwijld gemeld aan de algemeen directeur of bedrijfsdirecteur.
4. Controle van persoonsgegevens over e-mail en internetgebruik vindt slechts plaats in het kader van het gestelde bij punt 2 onder f.
5. Controle vindt in beginsel plaats op het niveau van getotaliseerde gegevens die niet herleidbaar zijn tot identificeerbare persoon.
6. Controle beperkt zich in beginsel tot verkeersgegevens van het e-mail en internetgebruik slechts bij zwaarwegende redenen vindt controle op de inhoud plaats.
7. Verboden e-mail en internetgebruik wordt zo veel mogelijk softwarematig onmogelijk gemaakt.
8. Bij constatering van verboden gebruik wordt dit onmiddellijk met de betrokken werknemer besproken. De werknemer wordt gewezen op de consequenties wanneer hij niet stopt met het verboden gebruik.

8. Vervolg controle

Regeling inzake verstrekking en gebruik ICT-middelen

(Artikel 12, lid 1)

De controle ter voorkoming van negatieve publiciteit en seksuele intimidatie en de controle in het kader van systeem- en netwerkbeveiliging vindt plaats op basis van contentfiltering. Verdachte berichten worden automatisch teruggestuurd naar de afzender.

De controle op het uitlekken van bedrijfsgeheimen vindt plaats op basis van steekproefsgewijze contentfiltering. Verdachte berichten worden apart gezet voor nader onderzoek.

De controle in het kader van kosten- en capaciteitsbeheersing wordt beperkt tot verkeersgegevens.

9. Gebruik van werkstations, laptops en overige ICT-middelen

De medewerker zal zorgvuldig en overeenkomstig de regels omgaan met de aan hem/haar beschikbaar gestelde apparatuur. Hij/zij is vooral verantwoordelijk voor de apparatuur op zijn/haar eigen werkplek, maar aangezien apparatuur flexibel wordt gebruikt zal hij/zij met apparatuur op andere werkplekken in dezelfde mate zorgvuldig omgaan.

10. Verstrekking laptops, tablets en mobiele telefoons

Op aangeven van de directie kan aan een medewerker een laptop, tablet of mobiele telefoon in gebruik worden gegeven. De medewerker tekent voor ontvangst van de tablet of mobiele telefoon. In het geval dat de medewerker een mobiele telefoon ontvangt, tekent de medewerker een contract waarin ook wordt aangegeven aan welke regels de medewerker zich dient te houden bij het gebruik van de mobiele telefoon. Het modelcontract is als bijlage bij deze richtlijn gevoegd.

De medewerker draagt zorg voor een correct gebruik van het apparaat. Hij/zij neemt de laptop, tablet of mobiele telefoon na afloop mee naar huis. Indien het apparaat niet mee naar huis wordt genomen dient het apparaat opgeborgen te worden in een degelijk opgesloten kast. Indien het apparaat mee genomen wordt naar huis neemt de medewerker maatregelen ter voorkoming van diefstal of beschadiging. Het apparaat wordt niet onbeheerd achtergelaten (bv. in auto, restaurant, garderobe enz.)

Bij verandering van functie of beëindiging van de arbeidsovereenkomst wordt het verstrekte apparaat uiterlijk op de laatste dag van de arbeidsovereenkomst ingeleverd bij de afdeling ICT.

11. Externe toegang

Als aan de medewerker toegang tot het netwerk wordt verleend via de zogenaamde portal-verbinding (of daarmee vergelijkbare technieken) zal de medewerker er zorg voor dragen dat de beveiliging gewaarborgd blijft (o.a. door zorgvuldig om te gaan met wachtwoorden, niet onbeheerd open laten staan van de verbinding). Als hij de indruk heeft dat desondanks er toch een kans is, dat de beveiliging niet meer gewaarborgd is, dan zal hij/zij dit onverwijld melden aan de afdeling ICT. Ten behoeve van het gebruik van de portal-verbinding kan het management nadere richtlijnen en voorwaarden vaststellen.

12. Disciplinaire maatregelen

Overtreding van het gestelde in deze regeling kan leiden tot een disciplinaire maatregel. Bij een zeer ernstige overtrekking(en) kan overgegaan worden gegaan tot ontslag op staande voet. Wanneer een medewerker zich niet houdt aan de richtlijnen en voorschriften kunnen aan hem de rechten op het gebruik van mail, de toegang tot internet of het gebruik van apparatuur worden ontnomen. De schade die door deze maatregel ontstaat, komt voor rekening van de medewerker.

Formulier F06.01 - Klachtenformulier

| Datum | Genoteerd door | Registratienummer |
|--------------------------|----------------|-------------------|
| | | |
| Ordernummer (eventueel): | | |

| | |
|------------------------------|--------------|
| Naam van de klant (bedrijf): | |
| Contactpersoon: | |
| Telefoonnummer: | |
| Omschrijving van de klacht: | |
| Akkoord unitmanager: | Handtekening |
| Datum: | |

| Afspraken met de klant |
|----------------------------------------------------------|
| Analyse van de klacht (hoe is het nu eigenlijk gekomen): |
| |
| Schatting van de herstelkosten: |

| | |
|--------------------------|--------|
| Klacht afgehandeld door: | Datum: |
|--------------------------|--------|

| Reactie van klant op afhandeling (te vragen door klachteigenaar) | Ja | Nee |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Bent u tevreden over de afhandeling van uw klacht? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Bent u tevreden over de snelheid waarmee uw klacht is behandeld? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Procedure : Klachten van klanten

Procesnummer : 06

Procedure eigenaar : KAM

Geautoriseerd door : Directeur Paraaf.....

Revisienr. / Datum : 04 / 01 april 2013

| | | |
|---------------|-------------------------------------------|----------------------------------------|
| Datum: | Handtekening klant (eventueel) | Handtekening klachteigenaar |
|---------------|-------------------------------------------|----------------------------------------|

Procedure : Klachten van klanten

Procesnummer : 06

Procedure eigenaar : KAM

Geautoriseerd door : Directeur Paraaf.....

Revisienr. / Datum : 04 / 01 april 2013