Hoofdstuk 5 – KAM (Kwaliteit, Arbo en Milieu)

Dit hoofdstuk beschrijft de processen en procedures rondom Kwaliteit, Arbeidsomstandigheden en Milieu (KAM). Het bevat beleid, maatregelen en borging van deze onderwerpen, zodat de organisatie voldoet aan de eisen van wet- en regelgeving en de normen van het keurmerk.

5.1 Ziekteverzuimbegeleiding & Verzuimreglement

Ziekteverzuimbegeleiding & Verzuimreglement

Dit document combineert het proces van ziekteverzuimbegeleiding met het verzuimreglement van St. Kringloopwinkels Steenwijk e.o. Het doel is om medewerkers en leidinggevenden duidelijkheid te geven over de procedure, rechten en plichten bij ziekteverzuim en re-integratie. Het document is beleidsmatig van aard, maar bevat ook praktische richtlijnen voor medewerkers.

1. Procesinformatie

Proceseigenaar: Directeur

Coördinerende rol: Afdelingshoofd

Input: Ziekmelding van een medewerker.

Doelstelling: Snelle en zorgvuldige reïntegratie van medewerkers en voldoen aan de Wet Verbetering Poortwachter.

Risico's: Niet adequaat opvolgen van ziekmeldingen, onvoldoende begeleiding bij reïntegratie, te late acties.

Output: Een goed begeleide verzuimperiode, correcte vastlegging van herstelmeldingen en duurzame re-integratie.

2. Activiteitenoverzicht

Nr	Activiteit	Omschrijving
1	Ontvangst	Aannemen ziekmelding (per app of telefoon) en directe vastlegging.
2	Inschatten & aanmelden	Inschatten van verwachte duur. Aanmelding bij arbodienst en afspraken maken voor vervolgcontact.

3	Voortgang volgen	Tijdens de ziekteperiode contactmomenten vastleggen en voortgang bespreken. Richtlijnen Wet Verbetering Poortwachter volgen.
4	Begeleiden	Medewerker begeleiden bij herstel en accepteren van passend werk.
5	Evalueren herstel	Aannemen en registreren van herstelmelding in personeelsinformatiesysteem.
6	Analyseren	Structurele analyse van verzuimgegevens om trends te signaleren en verbeteringen door te voeren.

3. Verzuimreglement

Het verzuimreglement beschrijft de rechten en plichten van medewerkers bij ziekte. Het bevat afspraken die zowel medewerkers als leidinggevenden dienen na te leven.

Ziekmelding

Meld je zo snel mogelijk telefonisch bij je leidinggevende. Bespreek welke werkzaamheden nog mogelijk zijn en hoe lang je verwacht afwezig te blijven. Word je ziek tijdens het werk? Meld dit bij je leidinggevende voordat je vertrekt. Na herstel meld je dit ook direct.

Verplichtingen medewerker

De medewerker doet er alles aan om zo snel mogelijk te herstellen, accepteert passend werk en bespreekt mogelijkheden met de leidinggevende.

Verzuimbegeleiding door de arbodienst

De arbodienst kan de medewerker uitnodigen voor een gesprek en adviseert werkgever en werknemer. De adviezen van de arbodienst moeten worden opgevolgd.

Ziek en vakantie

Vakantie tijdens ziekte kan alleen na toestemming van de werkgever. Bij gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid moeten vakantie-uren worden opgenomen; bij volledige arbeidsongeschiktheid worden aparte afspraken gemaakt.

Ziek in het buitenland

Meld dit direct bij de werkgever. Zorg dat je bereikbaar bent en een verklaring hebt van een arts in het buitenland. Maak afspraken over terugkeer naar Nederland.

Preventief spreekuur

Bij gezondheidsklachten kan een preventief spreekuur bij de bedrijfsarts worden aangevraagd. Dit kan zelfstandig of via de werkgever worden geregeld.

4. Hulpmiddelen en Risico's

Hulpmiddelen: Rework, evaluatieformulier arbodienst, Wet Verbetering Poortwachter, interne registratiesystemen.

Risico's: Onvoldoende opvolging van ziekmeldingen, gebrekkige communicatie met arbodienst of medewerker, ontbrekende vastlegging van afspraken, en te late acties.

5. Verbetermaatregelen

Het ziekteverzuimproces en het verzuimreglement worden jaarlijks geëvalueerd. Concreet zijn de volgende maatregelen opgenomen:

Binnen 2 weken volgt een evaluatiegesprek met leidinggevende en medewerker.
De arbodienst wordt na 1 week na ziekmelding geïnformeerd.
Klachten en trends worden halfjaarlijks besproken met het bestuur.
Het reglement en procesbeschrijving worden jaarlijks herzien.

5.2 Risico-inventarisatie & Evaluatie (RI&E)

Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E)

Dit document beschrijft het proces rondom de Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E). Het doel is inzicht krijgen in risico's binnen de organisatie en verbetermaatregelen treffen voor een veilige en gezonde werkomgeving.

1. Procesinformatie

Proces eigenaar: Preventiemedewerker

Input: Planning RI&E vanuit preventiemedewerker.

Doelstelling: Inzicht krijgen in en verbeteren van de veiligheid en gezondheid binnen de organisatie.

Risico's: Niet adequaat uitvoeren van de RI&E, ontbreken van opvolging van verbeterpunten.

Output: Een goed uitgevoerde RI&E waaruit verbeteracties volgen.

2. Rollen en verantwoordelijkheden

.

3. Activiteitenoverzicht

Nr	Activiteit	Omschrijving
1.0	Opstellen	Maken of bijstellen van de risico-inventarisatie door de verantwoordelijke functionaris.
2.0	Plannen	Plannen wanneer op welke locatie een RI&E wordt uitgevoerd.
3.0	Communicatie	Medewerkers op de hoogte stellen van wanneer de RI&E uitgevoerd gaat worden.
4.0	Inventariseren	Gesprekken met leidinggevenden, bestuderen documentatie en rondgang langs de locaties.
5.0	Prioriteren	Nagaan in hoeverre risico's maatregelen (oplossingen) behoeven.

		Bevindingen vastleggen in een rapportage.
6.0	Uitvoeren	Beschrijven hoe de geconstateerde risico's aangepakt gaan worden. Prioritering aan de risico's geven. Opstellen plan van aanpak.
7.0	Preventie	Op basis van het plan van aanpak maatregelen nemen om risico's te beperken.
8.0	Check	Bij leidinggevenden nagaan of geadviseerde maatregelen zijn uitgevoerd.
9.0	Evaluatie	De verantwoordelijke functionaris draagt ervoor zorg dat een evaluatie van de RI&E wordt gedaan. De leerpunten worden meegenomen bij een volgende RI&E.

4. Hulpmiddelen en Risico's

Voorbeelden van hulpmiddelen: Plan van aanpak, RI&E-rapportages, bedrijfsnoodplan, proces preventieve en corrigerende maatregelen.

Risico's: Onvoldoende draagvlak voor uitvoering, te late evaluaties, of ontbrekende opvolging.

5. Verbetermaatregelen

De RI&E wordt regelmatig uitgevoerd en geëvalueerd, in ieder geval jaarlijks. Verbeterpunten worden opgenomen in een plan van aanpak en actief opgevolgd. De resultaten worden besproken in het managementoverleg om te borgen dat de maatregelen effectief zijn.

5.3 Klachtenafhandeling

Klachtenafhandeling

---

1. Doelstelling

Niet alleen kordaat afhandelen, maar ook klanttevredenheid verhogen en het lerend vermogen van de organisatie versterken.

2. Processtappen

Stap 1 – Ontvangst klacht: Klachten kunnen via meerdere kanalen binnenkomen (balie, telefoon, e-mail, websiteformulier). Directe erkenning van de klacht: klant ontvangt een automatische bevestiging met contactpersoon en verwachte doorlooptijd.

Stap 2 – Classificatie: Klacht wordt direct geclassificeerd (bijv. licht/ernstig, dienst/product). Dit helpt bij prioritering en voorkomt dat urgente zaken blijven liggen.

Stap 3 – Toewijzing verantwoordelijke: Elke klacht krijgt een case owner (bijvoorbeeld afdelingshoofd of kwaliteitscoördinator). Deze persoon bewaakt doorlooptijd en communicatie.

Stap 4 – Onderzoek & communicatie: Klant wordt regelmatig geïnformeerd over de voortgang. Onderzoek omvat zowel inhoudelijk oplossen als analyseren van mogelijke oorzaken.

Stap 5 – Oplossing en herstel: Concrete maatregelen worden genomen. Waar nodig wordt de klant gecompenseerd (bijv. korting, herstelactie).

Stap 6 – Evaluatie & feedback: Klant wordt gevraagd of de oplossing naar tevredenheid is. De klacht wordt pas gesloten wanneer de klant akkoord geeft.

Stap 7 – Analyse & verbetering: Maandelijkse rapportage van klachten: trends en herhaalde oorzaken. Deze inzichten leiden tot structurele verbeteracties.

3. Extra waarborgen

Klachtenfunctionaris als centraal aanspreekpunt.

Doorlooptijdnormen (bijv. binnen 2 werkdagen contact, binnen 10 werkdagen oplossing).
Transparante communicatie richting klant en organisatie.
Managementreview van klachtenanalyses, gekoppeld aan KAM-doelstellingen.

4. Voordelen van dit alternatief

Klant voelt zich serieus genomen en beter geïnformeerd.
Snellere en efficiëntere afhandeling door duidelijke rollen en prioritering.
Organisatie leert structureel en kan herhaling voorkomen.

5.4 Milieubeleid

Milieu

Dit document bevat het milieubeleid en de uitvoering binnen de organisatie. Het beschrijft verantwoordelijkheden, risico's, activiteiten en het Milieuplan.

1. Milieuproces

Proces eigenaar: Directeur

Input: Ambities organisatie, overzicht wagenpark, keuzes m.b.t. gebouwen en energiegebruik.

Doelstelling: Behalen van milieudoelstellingen zoals vastgelegd in het duurzaamheidsplan.

Risico's: Onvoldoende aandacht voor milieu onder personeel, gebrekkige uitvoering maatregelen.

Output: Bijdrage aan verduurzaming en inzicht in milieuprestaties.

Rollen en verantwoordelijkheden

Activiteiten

Nr	Activiteit	Omschrijving
mil	Milieuplan	Opstellen en vaststellen beleid tav milieu (milieuplan op jaarbasis) met daarin aandacht voor doelstellingen op het gebied van groene energie, CO2 uitstoot en/of zuinig rijden.

2.0	Uitvoering	Uitvoeren van de benoemde acties uit het mileuplan.
3.0	Resultaten	Volgen van de acties op doeltreffendheid en tijdens diverse overlegmomenten de stand van zaken bespreken en bespreekbaar maken.
4.0	Evaluatie	Na afloop van het kalenderjaar formeel evalueren van het mileuplan en de leerpunten meenemen in het nieuw op te stellen milieuplan.

5.5 Calamiteitenpreventie & Ongevallenregistratie

Calamiteitenpreventie - Ongevallenregistratie

Dit document beschrijft het proces voor het registreren van ongevallen en bijna-ongevallen. Het doel is om inzicht te krijgen in incidenten en maatregelen te nemen om herhaling te voorkomen.

1. Procesinformatie

Proces eigenaar: Directeur

Input: Melding ongeval of bijna-ongeval

Doelstelling: Inzicht krijgen in de aard en oorzaken van incidenten om herhaling te voorkomen.

Risico's: Niet registreren van bijna-ongevallen en ongevallen.

Output: Kordaat afgewerkte ongevallen en een meer veilige werkomgeving.

2. Rollen en verantwoordelijkheden

Belangrijke functies: Directeur, Afdelingshoofd, Medewerkers, Vrijwilligers, Logistiek medewerkers, Chauffeurs, enz.

3. Activiteitenoverzicht

Nr	Activiteit	Omschrijving	Waar/hoe/wat
	Preventie	Elk afdelingshoofd is verantwoordelijk voor zijn eigen afdeling en de veiligheid daarvan. Elke dag wordt er een BHV'er van de dag aangesteld.	Diegene die elke ochtend de briefing houdt, vraagt wie BHV'er van de dag is, een van de betaalde medewerkers meldt zich dan aan.
1.0	Waarnemen en observeren	Vaststellen of het een ongeval, een bijna ongeval of een gevaarlijke situatie betreft. Voor het direct ondernemen van actie kan worden teruggevallen op het bedrijfsnoodplan en de BHV organisatie.	Diegene die bij de situatie was wordt gevraagd een verslag te maken
2.0	Melden	Een ernstig ongeval (blijvend letsel, ziekenhuisopname of overlijden) direct melden bij directeur. Voor elk ongeval een ongevalregistratieformulier invullen.	Getuigen wordt gevraagd evt samen met slachtoffer formulier in te vullen.
3.0	Melden arbeidsinspectie	Het melden van ernstige ongevallen bij de Arbeidsinspectie wordt	Directeur heeft contact met de arbeidsinspectie

		verplicht gesteld door de Arbowet.	
4.0	administreren	Registreren van het ongeval.	Z:\4 Bedrijfsbureau \ARBO\ Bedrijfsongevallen
5.0	Ondernemen van actie	Analyseren van de gebeurtenis en nagaan hoe dit in het vervolg voorkomen kan worden (benoemen van preventieve maatregelen).	Tijdens het MT overleg
6.0	evaluatie	nagaan of acties, om vervolg te voorkomen zijn uitgevoerd.	Tijdens het MT overleg

4. Hulpmiddelen en Risico's

Voorbeelden van hulpmiddelen: Bedrijfsnoodplan, BHV-organisatie, Ongevallenregistratieformulier.

Risico's: Gebrek aan registratie kan leiden tot herhaling van incidenten en onvoldoende leerpunten.

5. Verbetermaatregelen

Het proces is onderdeel van het veiligheidsbeleid, elk MT overleg en wordt regelmatig geëvalueerd en aangepast.

5.6 Interne Audits

Interne Audits

Dit document beschrijft het proces voor interne audits. Interne audits zijn een belangrijk instrument om te toetsen of processen binnen de organisatie voldoen aan de gestelde eisen en waar verbeteringen mogelijk zijn.

1. Procesinformatie

Proces eigenaar: Directeur en Afdelingshoofd

Input: Jaarplanning interne audits

Doelstelling: Het uitvoeren van interne audits om de werking van processen te toetsen en verbeterpunten vast te stellen.

Risico's: Niet tijdig uitvoeren van audits, onvoldoende opvolging van verbeterpunten.

Output: Uitgevoerde audits conform planning en een lijst met verbeterpunten.

2. Rollen en verantwoordelijkheden

3. Activiteitenoverzicht

Nr	Activiteit	Omschrijving
1.0	Planning	Er wordt een jaarplanning gemaakt met daarin opgenomen de audits (de te onderzoeken processen). Naast de inhoudelijke werking van de processen wordt ook bezien in hoeverre de beschreven processen en bijbehorende documenten nog actueel zijn.
2.0	Ultvoering	De audits worden uitgevoerd door de daarvoor verantwoordelijke functionaris. De bevindingen worden verwerkt in een rapportage, welke met de betrokkenen wordt besproken. Samen met de betrokkenen worden de verbeterpunten benoemd en uitgewerkt in een plan van aanpak. In dit plan van aanpak zijn de preventieve en corrigerende maatregelen opgenomen.
3.0	Invoeren maatregelen	De benoemde maatregelen (verbeterpunten) worden ingevoerd en daarop vindt sturing (monitoring) plaats door degene die verantwoordelijk is voor het beheer van de maatregelen. Veelal een kwaliteitsmanager.
4.0	Check	Zijn de maatregelen opgevolgd en hebben ze beoogde resultaten

4. Hulpmiddelen en Risico's

Voorbeelden van hulpmiddelen: Jaarplan auditing, proces preventieve en corrigerende maatregelen.

Risico's: Te late uitvoering, geen opvolging van verbeterpunten, onvoldoende draagvlak.

5. Verbetermaatregelen

De organisatie borgt dat interne audits structureel plaatsvinden en dat verbeterpunten actief worden opgevolgd. Periodieke evaluatie van de auditplanning en uitvoering is onderdeel van het managementsysteem.

5.7 AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)

AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)

Inleiding

Al vanaf het moment dat Kringloopwinkels Steenwijk e.o. gegevens van mensen registreert is ze er van bewust dat dat een risico voor de medewerkers is. Enerzijds moet er geregistreerd worden om bijvoorbeeld praktische redenen of wegens wettelijke verplichtingen anderzijds moet er ook bescherming plaatsvinden. Met de toenemende digitalisering neemt het risico van 'lekken' ook toe daarnaast stellen ook steeds meer mensen prijs op actieve bescherming van hun gegevens. Alle redenen om zeer zorgvuldig om te gaan met gegevens van mensen welke niet alleen door het bedrijf is onderkent maar ook landelijk vereist wordt.

De nieuwe privacywetgeving geldt al vanaf 2016 maar vanaf 25 mei 2018 moet iedereen voldoen aan de verordening.

De autoriteit persoonsgegevens (AP) heeft een stappenplan ontwikkeld om bedrijven en burgers te helpen privacy onderling goed te regelen.

Dit document geeft uitleg over wat er moet, wat het bedrijf doet en wat het bedrijf gaat doen om aan de verordening te voldoen. Uit een eerste analyse blijkt dat we veel gegevens van mensen opslaan en omdat er ook mensen bij het bedrijf werken met een detentie verleden wordt dat geacht als een hoog privacy risico. In hoofdstuk twee wordt dat meer duidelijk. In hoofdstuk een wordt uitgelegd wat de privacy rechten zijn en aan welke verplichtingen het bedrijf moet voldoen. In hoofdstuk 3 wordt beschreven welke externe contacten het bedrijf heeft en dat het bedrijf gegevens met anderen deelt ontvangt het bedrijf ook gegevens van andere organisaties. Een voorzichtige conclusie is dat het bedrijf 'de laatste' in een keten is en gegevens langer moet opslaan om de organisatie te beschermen tegen delinquenten uit het verleden. Aan ICT wordt in hoofdstuk 4 aandacht besteed. In hoofdstuk 5 vindt u een opsomming van de maatregelen die zijn getroffen of getroffen gaan worden

5.7.1

Allereerst heeft de AP een factsheet gemaakt waarin de grondslag, zorgvuldigheid, verplichtingen en rechten van betrokkenen zijn weergegeven.

Bij de AVG zijn er een aantal specifieke privacy rechten:

De AVG-privacy rechten:

- Het recht op dataportabiliteit. Het recht om persoonsgegevens over te dragen (NIEUW).

- Het recht op vergetelheid. Het recht om 'vergeten' te worden (NIEUW).
- Recht op inzage. Dat is het recht van mensen om de persoonsgegevens die u van hen verwerkt in te zien.
- Recht op rectificatie en aanvulling. Het recht om de persoonsgegevens die u verwerkt te wijzigen.
- Het recht op beperking van de verwerking: Het recht om minder gegevens te laten verwerken.
- Het recht met betrekking tot geautomatiseerde besluitvorming en profilering. Oftewel: het recht op een menselijke blik bij besluiten.
- Het recht om bezwaar te maken tegen de gegevensverwerking.

Ten slotte hebben mensen recht op duidelijke informatie over wat u met hun persoonsgegevens doet.

De AVG verplichtingen:

- Register met alle verwerkingen
- Gegevens beschermingsbeleid
- (Digitale) beveiliging

Zorgvuldigheid:

- Functionaris gegevensbescherming
- Privacy by design
  (gegevens bescherming door ontwerp en standaardinstellingen)
- Impact assessment.

De basis waarop er persoonsgegevens opgeslagen mogen worden:

- Toestemming van de gebruiker
- Vitale belangen
- Wettelijke verplichting
- Overeenkomst
- Algemeen belang
- Gerechtvaardigd belang

5.7.2 Werknemers, medewerkers, klanten

De bedrijfsleider en de managementassistente heeft toegang tot alle gegevens van alle werknemers en medewerkers. De hoofden van Vollenhove en het RTSC hebben toegang tot de gegevens van medewerkers van dat betreffende filiaal. Naast hen heeft de administratief medewerker toegang tot gegevens van medewerkers van alle filialen. De administratief medewerker moet een VOG kunnen overleggen.

Kringloopwinkel Steenwijk e.o. slaat gegevens van betaalde werknemers op cfm wettelijke voorschriften. Basisgegevens staan in de arbeidsovereenkomst, daarnaast is er een kopie van een identiteitsbewijs en beschikt de stichting over een bankrekening nummer van de werknemers. De stichting heeft een verwerkersovereenkomst met het administratie kantoor, de kassaleverancier en de ICT'er.

Voor alle andere medewerkers geldt het volgende:

Bij de intake die KLWS/KLWV/RTSC met potentiële medewerkers hebben, worden er privacy gevoelige gegevens genoteerd en die worden digitaal opgeslagen.

Wat wordt er genoteerd en opgeslagen:

Naam:	Piet Precies		**Organisatie:**	IGSD	**Profiel: 4**
Adres:	Bergsteinweg 538		**Contactpers.:**	Stephan Dekker	
PC Plaats:	Lutjebroek				
Tel.nr:	06-12345679		**MAS:**	RSG Trompmeesters	
I.G.V.N.	06-98754213/Katrien		**Afdeling:**	Vmbo3	
Huisarts	Dr. Pool, 512556		**Welke dagen:**	Maandag en dinsdag en zaterdagmiddag	
Geb. datum	12-09-1950		**Startdatum:**	**12-04-2025**	
BSN:	123456789		**Proeftijd:**	**2 maanden**	
Emailadres:	info@kringloopwinkelsteenwijk.nl		**C.v.**	Kan niets	
Datum:	11-04-2025		**Taalmeter:**		**Inlogcode: 561**

IGVN: In geval van Nood

Profiel: IGSD gebruikt een profielindeling en vertelt iets over de bemiddelbaarheid van iemand naar werk. 1 = makkelijk, 4 = moeilijk en vaak multiproblematiek.

MAS: maatschappelijke stage

Is de taalmeter niet ingevuld dan heeft betrokken persoon deze niet gedaan.

Inlogcode: vingerscancode van KLW

Met deze gegevens zou iemand deze identiteit aan/over kunnen nemen.

Met identiteitsfraude wordt bedoeld dat iemand de schijn oproept van een identiteit die niet bij hem hoort, met als doel deze te misbruiken voor criminele doeleinden. Naast het creëren van een fictieve identiteit kunnen criminelen de identiteit overnemen van een ander, door gebruik te maken van persoonlijke gegevens die ze hebben bemachtigd via phishing. Bijvoorbeeld om bankrekeningen te openen op naam van deze persoon, waarnaar crimineel geld kan worden doorgesluisd. Of om aankopen op krediet te doen.

Bij de intake worden vragen gesteld zoals:

- Wat kan dit bedrijf voor je betekenen, wat zou je hier willen/kunnen doen.
- Vaak komen er dan antwoorden waarom dingen nog niet gelukt zijn door bijv. gezondheidsproblemen in de diverse verschijningsvormen, geen of onvoldoende opleiding, detentie verleden, langdurige werkloosheid etc.

De vingerscancode wordt gebruikt in de Kringloopwinkel in Steenwijk. Deze code wordt gebruikt om de aanwezigheid van mensen te verifiëren. Op basis van aanwezigheid wordt de vrijwilligersvergoeding gebaseerd. Deze gegevens, alleen naam en aanwezigheid wordt cfm de wettelijke voorschriften bewaard.

Voorbeeld intake formulieren RTSC

INTAKE FORMULIER NIEUWKOMERS

Naam:	
Adres:	
Postcode:	
Plaats:	

Land van herkomst:	
Tel.nr:	
Geb.datum	
BSN:	
Emailadres:	
Datum:	
Contactpersoon IGSD:	
Dagen inburgering:	
Werkdagen:	
Startdatum:	

INTAKEGESPREK

Aanwezig:

Thuissituatie
Arbeidsverleden
(Lichamelijke) klachten

Nederlandse taal

Uren

Overig

INTAKE FORMULIER (OVERIGE MEDEWERKERS)

Naam:	
Adres:	
Postcode:	
Plaats:	
Tel.nr:	
Geb.datum	
BSN:	
Emailadres:	

Datum:	
Organisatie:	
Contactpersoon:	
Werkdagen:	
Startdatum:	

INTAKEGESPREK

Aanwezig: managementassistentie, kandidaat, evt consulent (in geval kandidaat uit soc. Domein wordt aangedragen)
Thuissituatie
Arbeidsverleden
Reden aanmelding/doel
(Lichamelijke) klachten
Uren
Overig

Maatregelen

Voor de overdraagbaarheid en het inschatten van risico blijven deze gegevens genoteerd worden. Het bedrijf zal om expliciete toestemming vragen om privacygegevens te noteren. Gegevens zullen bewaard blijven zolang medewerker verbonden is aan het bedrijf. Gegevens worden na vertrek geminimaliseerd tot naam, geboortedatum (ter identificatie), afdeling waar iemand gewerkt heeft en reden van vertrek tot vijf jaar na die datum. Bij overlijden (indien bekend) worden alle gegevens verwijderd en anders na vijf jaar. Vanzelfsprekend zal er voldaan worden aan de privacy rechten (cfm AVG) van medewerkers.

Cameratoezicht

In totaal hangen er nu 19 camera's in en om het pand in Tuk. Zowel medewerkers als klanten worden duidelijk in beeld gebracht. Camera's mogen gebruikt worden wanneer er sprake is van:

Gerechtvaardigd belang

De werkgever moet een zogeheten gerechtvaardigd belang hebben voor het cameratoezicht. Bijvoorbeeld diefstal tegengaan of werknemers en bezoekers beschermen.

Noodzaak cameratoezicht

Het cameratoezicht moet noodzakelijk zijn. Dat wil zeggen dat de werkgever het doel, bijvoorbeeld fraudebestrijding, niet op een andere manier kan bereiken. Is er geen andere mogelijkheid, die minder ingrijpend is voor de privacy? Dat moet de werkgever eerst nagaan.

Ook mag het cameratoezicht niet op zichzelf staan. Het moet onderdeel zijn van een totaalpakket aan maatregelen.

Daarvóór moet er een privacy toets geweest zijn, informatieplicht cameratoezicht en de bewaartermijn van de beelden mag maximaal 4 weken zijn. (is bij KLWS 2 weken)

In Vollenhove noch in het SCS zijn camera's geplaatst.

Maatregel

Er is sprake van cameratoezicht om het bedrijf en haar medewerkers en klanten te beschermen. Al vele malen hebben camerabeelden duidelijk gemaakt dat iemand onrechtmatig geld en/of goederen heeft weggenomen. Beelden met grensoverschrijdend gedrag worden door de politie aanvaard als bewijsmateriaal. Naast de beelden kunnen medewerkers makkelijk met elkaar communiceren via 'oortjes' in geval van calamiteiten.

Privacy van klanten bij aankoop van een product wat niet direct wordt gebracht of wordt meegenomen.

Wanneer klanten een aankoop doen wordt er één of meerdere bonnen geschreven. Op deze bon staan de NAW gegevens van de klant + het telefoonnummer, het bedrag wat betaald is, wat de klant gekocht heeft en wie het aan de klant verkocht heeft.

Daarnaast worden er nog NAW gegevens genoteerd van klanten wanneer we goederen bij hen op gaan halen(chauffeurslijsten). Deze gegevens worden gebruikt om een analyse te kunnen uitvoeren v.w.b. ons werkgebied.

Maatregelen:

- De aankoop bon wordt dicht geplakt zodat NAW gegevens voor andere klanten niet zichtbaar zijn en de bezorg/ophaaldatum wordt op de bon vermeld.
- We proberen het verkochte artikel zo snel mogelijk uit de winkel te halen.
- De chauffeurslijsten worden na twee jaar vernietigd.

5.7.3.

Contacten met externe partijen

UWV

https://www.uwv.nl/assets/files/85dce4d6-6666-44fd-a3f6-bbcef2999d40/uwv-en-uw-privacy.pdf

Een werkgever moet zich aan de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) houden bij het verwerken van persoonsgegevens van werknemers in relatie tot het UWV. Werkgevers mogen geen medische gegevens opvragen, maar wel noodzakelijke informatie voor de werkzaamheden, zoals verwachte terugkeerdatum. Gezondheidsgegevens zijn gevoelig en mogen alleen worden verwerkt met een wettelijke grondslag, zoals toestemming. UWV zelf beschermt ook persoonsgegevens volgens de AVG en werkt via portals, zoals het Werkgeversportaal, bij het uitwisselen van gegevens.

Verwerking van persoonsgegevens door de werkgever

- Gezondheidsgegevens: Een werkgever mag medische gegevens van een werknemer in principe niet verwerken of opvragen, ook niet als de werknemer zich ziek meldt. Alleen de arbodienst of bedrijfsarts mag medische gegevens opvragen.
- Toestemming: Werkgevers mogen alleen persoonsgegevens aan derden verstrekken als de werknemer daar toestemming voor heeft gegeven en voor het specifieke doel waarvoor toestemming is verleend.
- Noodzakelijke informatie: Werkgevers mogen wel informatie vragen die noodzakelijk is voor de re-integratie, zoals een verwachte terugkeerdatum.

geldig vanaf juli 2025, van de website van het UWV

Reclassering:

Informatie vanuit de Reclassering wordt geleverd vanuit het door hen beveiligde omgeving

5.7.4 ICT

Er is een extern bedrijf welke de belangen en veiligheid van het bedrijf op ICT gebied (binnenshuis) behartigt. Er is een extern bedrijf welke de belangen en veiligheid buitenshuis behartigt. Het is te specialistisch om in eigen beheer te doen.

Het bedrijf wordt digitaal beschermt middels aparte netwerken; management, medewerkers, gebruikers Rozenzaal, klanten. Elke computer is afgeschermd met

een wachtwoord welke elke keer na 2 minuten opnieuw ingevoerd moet worden. Elke dag wordt er een back-up gemaakt waar bestanden versleuteld op de back-up staan. Het bedrijf heeft een servergarantie welke inhoudt: strakke firewalling, IDS (intrusion detection system) Preventieve scans op malware en virussen, onbruik van gevaarlijke en vaak misbruikte PHP functies, beveiligen Apache & NGINX met mod_security, sFTP portocol voor het overzetten van bestanden, dagelijkse back-ups, om de vier uur.

5.7.5

Conclusie: De stichting behoudt naam en geboortedatum, afdeling waar iemand gewerkt heeft en reden van afscheid, gedurende vijf jaar. (vanwege recidiviteit). De overige gegevens worden verwijderd.

Maatregelen ihkv privacy rechten van medewerkers en klanten

- Voor de overdraagbaarheid en het inschatten van risico blijven deze gegevens genoteerd worden.
- Het bedrijf zal om expliciete toestemming vragen om privacygegevens te noteren.
- Gegevens zullen bewaard blijven zolang medewerker verbonden is aan het bedrijf.
- Gegevens worden na vertrek geminimaliseerd tot naam, geboortedatum (ter identificatie), afdeling waar iemand gewerkt heeft en reden van vertrek tot vijf jaar na die datum. Bij overlijden (indien bekend) worden alle gegevens verwijderd en anders na vijf jaar.
- Vanzelfsprekend zal er voldaan worden aan de privacy rechten van medewerkers.
- Er zal aan de huidige medewerkers gevraagd worden wie geen gegevens vastgelegd wil hebben.

Maatregelen voor klanten:

- De aankoop bon wordt dicht geplakt zodat NAW gegevens voor andere klanten niet zichtbaar zijn en de bezorg/ophaaldatum wordt op de bon vermeld.

- De stichting probeert het verkochte artikel zo snel mogelijk uit de winkel te halen.
- Chauffeurslijsten worden na twee jaar vernietigd.
- Via de website informeren wij klanten over wat er met hun gegevens wordt gedaan.

Maatregelen ihkv cameratoezicht

Er is sprake van cameratoezicht om het bedrijf en haar medewerkers en klanten te beschermen. Al vele malen hebben camerabeelden duidelijk gemaakt dat iemand onrechtmatig geld en/of goederen heeft weggenomen. Beelden met grensoverschrijdend gedrag worden door de politie aanvaard als bewijsmateriaal. Naast de beelden kunnen medewerkers makkelijk met elkaar communiceren via 'oortjes' in geval van calamiteiten. Geen wijzigingen.