

# **Klachtenreglement Brand New Job**

**Versie 2024.01**

**Januari 2024**

## **Paragraaf 1 Algemene bepalingen**

### **Artikel 1**

In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

Klacht            Een uiting van ontevredenheid.

Klant             De persoon jegens wie de gedraging dan wel uitlating, als omschreven in artikel 2 van dit reglement, heeft plaatsgevonden.

Medewerker    De coach/medewerker van Brand New Job waartegen de klacht is ingediend. Onder medewerker worden mede verstaan derden die in opdracht van Brand New Job werkzaamheden ten behoeve van klanten van Brand New Job hebben verricht.

Klacht-behandelaar- Een van de directeuren van Brand New Job die de klacht verder afhandelt (niet zijnde de coach)

## **Paragraaf 2 Uiteenzetting klachtenprocedure**

### **Artikel 2**

Op de website van Brand New Job, in de Algemene voorwaarden en in de Privacyverklaring staat vermeld dat Brand New Job een Klachtenprocedure heeft. In de klachtenprocedure staat beschreven hoe het proces rondom een klacht verloopt.

## **Paragraaf 3 Indiening van een klacht**

### **Artikel 3**

De klant heeft het recht om over de wijze waarop coaches/ medewerkers van Brand New Job hebben gewerkt, een klacht in te dienen bij Brand New Job.

### **Artikel 4**

1. Wij stellen het op prijs als altijd eerst mondeling (telefonisch of face2face) contact wordt gelegd om de klacht nader toe te lichten. Wij zullen dan zoeken naar een oplossing voor de klacht.
2. Vervolgens kan een klacht schriftelijk bij Brand New Job worden ingediend.  
per post: Brand New Job, Stationsplein 32, 3511 ED Utrecht.  
digitaal: [steventolsma@brandnewjob.nl](mailto:steventolsma@brandnewjob.nl)

Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:

- de naam en het adres van de klant ;
- wanneer de klacht betrekking heeft op het gedrag of uitlating van een medewerker, dan ook graag vermelding van de naam van de medewerker;
- de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking

- heeft, heeft plaatsgevonden;
- een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
3. De klant kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

#### **Paragraaf 4 Ontvangst en vastleggen klacht**

##### **Artikel 5**

1. Ontvangst van de ingediende klacht wordt schriftelijk binnen een week bevestigd aan klant.
2. De ontvangstbevestiging bevat:
  - de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
  - een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
  - een beschrijving van het verloop van de klachtprocedure; en
  - de vermelding van de klachtbehandelaar tot wie de betrokkene zich desgewenst kan wenden.

#### **Paragraaf 5 Wijze van behandeling**

##### **Artikel 6**

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een van de directeuren van Brand New Job, mits deze bij de gedragingen niet betrokken is geweest. In geval van (mede) betrokkenheid van de betreffende directeur, wordt de klacht behandeld door een andere directeur van Brand New Job.
2. Brand New Job is niet verplicht de klacht te behandelen indien:
  - zij betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld;
  - zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie (3) weken na indiening van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

##### **Artikel 7**

Aan de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

##### **Artikel 8**

1. Brand New Job stelt de klant en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Het verslag wordt aan de klant en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, toegezonden.

## **Artikel 9**

1. Brand New Job handelt de klacht af binnen vier (4) weken na indiening.
2. Brand New Job kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de betrokkene.

## **Artikel 10**

Brand New Job stelt de klant schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele genomen maatregelen die daaraan verbonden zijn of zullen worden.

## **Paragraaf 6 Registratie**

### **Artikel 11**

1. Brand New Job draagt zorg voor een registratie van de behandelde klachten. Deze registratie bevat het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen
2. Brand New Job zendt periodiek opdrachtgevers op verzoek de voor hen relevante registratie van de behandelde klachten.

## **Privacyverklaring Brand New Job**

### **Algemene informatie**

- **Identiteit.** Brand New Job BV

**KvK 609945576**

Stationsplein 32, 3511 ED Utrecht

- **Doeleinden en rechtsgronden voor de verwerking van persoonsgegevens.**  
Het trainen, coachen en begeleiden van mensen in outplacement, loopbaan- en sollicitatietrajecten om betrokkene naar passend werk te begeleiden.

- **Omschrijving van de persoonsgegevens**

De volgende gegevens worden bewaard: Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, email adres en Curriculum Vitae van de betrokkene.

- **Vertrouwelijkheid en verstrekking aan derden**

Persoonsgegevens worden vertrouwelijk behandeld en niet gedeeld met derden, behalve aan Brand New Job verbonden medewerkers en freelancers met wie een verwerkersovereenkomst is gesloten.

- **Duur van de opslag.**

**Brand New Job** zal uw persoonsgegevens niet langer verwerken dan noodzakelijk voor de doeleinden die zij in deze privacyverklaring heeft genoemd. Dit betekent dat uw persoonsgegevens bewaard worden zolang zij nodig zijn om de betreffende doelen te bereiken. Bepaalde gegevens moeten wel langer bewaard worden,

omdat **Brand New Job** zich moet houden aan wettelijke bewaarplichten, zoals de fiscale of de medische bewaarplicht.

- **Recht op inzage, rectificatie of wissen van de persoonsgegevens.** De betrokkene heeft recht op inzage in de persoonsgegevens van hem of haar. Aan het begin van het traject ontvangt de betrokkene een privacyverklaring waarin staat beschreven op welke wijze Brand New Job omgaat met Privacy van gegevens. Hierin staat ook vermeld dat betrokkene een verzoek tot inzage kan indienen via [privacy@brandnewjob.nl](mailto:privacy@brandnewjob.nl).
- Betrokkene heeft het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
- **Contactgegevens van** De functionaris voor de gegevensbescherming is: Steven Tolsma. [steventolsma@brandnewjob.nl](mailto:steventolsma@brandnewjob.nl)
- **Categorieën van ontvangers van de persoonsgegevens.** Gegevens van betrokkenen worden online opgeslagen in de cloud bij Google, dat voldoet aan de privacywetgeving binnen de EU. Tevens worden gegevens gedeeld met medewerkers en freelance coaches en trainers die werken voor Brand New Job en hetzelfde doel nastreven; om betrokkene naar passend werk te begeleiden. Tussen Brand New Job en freelance coaches en trainers zijn ook verwerkersovereenkomsten opgesteld. In deze verwerkersovereenkomsten staat beschreven dat de freelancers zelf organisatorische en technische maatregelen moeten treffen in het teken van de privacywet (AVG).