



Procedure klachten verwerken persoonsgegevens

Beheerder	Rien Romijn
------------------	-------------

Binnen Romijn & Lenders Assurantiën worden betrokkenen geïnformeerd over de mogelijkheden een klacht in te dienen bij ons kantoor.

Consumenten

1. Ieder klachtendossier wordt conform de procedure 'Klachtenbehandeling en - registratie' afgewikkeld.
2. Als we met de betrokkene binnen ons kantoor niet tot een passende oplossing kunnen komen, wordt de klant gewezen op het recht om een geschil voor te leggen aan de burgerrechter of de Autoriteit persoonsgegevens.
3. Betrokkene kan binnen zes weken na ontstaan van het geschil, een verzoek tot bemiddeling indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of kan zich wenden tot de burgerrechter, met het schriftelijk verzoek ons kantoor te bevelen alsnog aan het verzoek van betrokkene te voldoen.

Medewerkers

4. Als een medewerker van mening is dat zijn/haar privacy is geschonden kan deze een klacht indienen.
5. Klachten worden behandeld door de directie.
6. In beginsel proberen wij elke klacht binnen maximaal 6 weken na deze kennisgeving af te handelen.
7. Als een klacht wordt afgewezen wordt de medewerker duidelijk geïnformeerd over zijn/haar recht een verzoek tot bemiddeling in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of zich wenden tot de burgerrechter, met het schriftelijk verzoek ons kantoor te bevelen alsnog aan zijn/haar verzoek te voldoen.
8. Elk klachtendossier wordt 12 maanden bewaard te rekenen vanaf het moment dat de klacht is afgewikkeld. Indien klager zich wendt tot de Autoriteit Persoonsgegevens of burgerrechter wordt het klachtendossier bewaard tot 12 maanden nadat de Autoriteit Persoonsgegevens of burgerrechter een uitspraak heeft gedaan.
9. Indien de medewerker ook klant is van ons kantoor en van mening is dat er door een collega ongeoorloofd inzage is geweest in zijn/haar klantdossier, geldt eveneens bovenstaande klachtenprocedure.