

# Beschrijving van gegevensverwerking

Omschrijving	Advisering over klachtbehandeling
Organisatie	Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap Directie Wetgeving en Juridische Zaken
Referentienummer	M3003

## Doelen van de verwerking

Om een klacht op grond van de Algemene wet bestuursrecht op rechtmatige wijze af te doen en de klager optimaal te informeren is het noodzakelijk om de contactgegevens van de klager te verwerken.

[Wettelijke verplichting. Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht.](#)

---

Contact met (medewerkers van) de Nationale Ombudsman

[Wettelijke verplichting. Titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht.](#)

---

## Betrokkenen en gegevens

Betrokkene(n)	Personen die een klacht indienen. Dit kunnen ook personen zijn die een rechtspersoon vertegenwoordigen.
Persoonsgegevens	Contactgegevens zoals naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, functie, etc. Soms ook bijzondere persoonsgegevens indien relevant voor de klachtafhandeling
Verzameldoel	Om een klacht op grond van de Algemene wet bestuursrecht op rechtmatige wijze af te doen en de klager optimaal te informeren is het noodzakelijk om de contactgegevens van de klager te verwerken
Bewaartermijn	GWR-selectielijst Concern OCW (10.3): vernietiging na maximaal 5 jaar. Voor andere organisatieonderdelen kunnen andere termijnen gelden, zie de selectielijsten.
Bron	Persoon die zelf klacht indient en Nationale Ombudsman
Aanleverplicht	Betrokkenen waren verplicht deze gegevens aan te leveren. Gevolgen bij het niet aanleveren: Anders wordt de klacht niet behandeld

---

Betrokkene(n)	Personen die door de klager als referent worden aangevoerd. Dit kunnen ook personen zijn die een rechtspersoon vertegenwoordigen.
Persoonsgegevens	Contactgegevens
Verzameldoel	Om een klacht op grond van de Algemene wet bestuursrecht op rechtmatige wijze af te doen en de klager optimaal te informeren is het noodzakelijk om de contactgegevens van de klager te verwerken.
Bewaartermijn	GWR-selectielijst Concern OCW (10.3): vernietiging na maximaal 5 jaar. Voor andere organisatieonderdelen kunnen andere termijnen gelden, zie de selectielijsten.
Bron	Betrokkene

<b>Aanleverplicht</b>	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.
<b>Betrokkene(n)</b>	Personen die door de klager als referent worden aangevoerd. Dit kunnen ook personen zijn die een rechtspersoon vertegenwoordigen.
<b>Persoonsgegevens</b>	Naam, emailadres, telefoonnummers, functie en eventueel adresgegevens en naam van rechtspersoon indien van toepassing.
<b>Verzameldoel</b>	Contact onderhouden.
<b>Bewaartermijn</b>	GWR-selectielijst Concern OCW (10.3): vernietiging na maximaal 5 jaar. Voor andere organisatieonderdelen kunnen andere termijnen gelden, zie de selectielijsten.
<b>Bron</b>	Betrokkene
<b>Aanleverplicht</b>	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.
<b>Betrokkene(n)</b>	Bij een bejegeningklacht: de persoon waarop de klacht betrekking heeft
<b>Persoonsgegevens</b>	Contactgegevens, naam, emailadres, functie, evt. informatie over persoonlijk handelen, gezondheid, etc.
<b>Verzameldoel</b>	Om de klacht op de juiste wijze te kunnen afhandelen en om betreffende medewerker te kunnen informeren over de ingediende klacht en de medewerker in staat te stellen om de omstandigheden van de klacht toe te lichten.
<b>Bewaartermijn</b>	GWR-selectielijst Concern OCW (10.3): vernietiging na maximaal 5 jaar. Voor andere organisatieonderdelen kunnen andere termijnen gelden, zie de selectielijsten.
<b>Bron</b>	Betrokken en de contactgegevens komen uit het personeelsbestand van het ministerie van OCW.
<b>Aanleverplicht</b>	Betrokkenen waren verplicht deze gegevens aan te leveren. Gevolgen bij het niet aanleveren: Anders kan er geen hoor- en wederhoor worden toegepast.
<b>Betrokkene(n)</b>	(Medewerkers van) de Nationale Ombudsman
<b>Persoonsgegevens</b>	Contactgegevens naam, emailadres, telefoonnummer en functie
<b>Verzameldoel</b>	Het opvolgen van aanwijzingen van de Nationale Ombudsman, het beantwoorden van vragen van de Nationale Ombudsman, het acteren op interventies van de Nationale Ombudsman
<b>Bewaartermijn</b>	GWR-selectielijst Concern OCW: vernietiging na maximaal 5 jaar. Voor andere organisatieonderdelen kunnen andere termijnen gelden, zie de selectielijsten.
<b>Bron</b>	Betrokkene
<b>Aanleverplicht</b>	Betrokkenen waren verplicht deze gegevens aan te leveren. Gevolgen bij het niet aanleveren: Anders kan er geen contact onderhouden worden met (medewerkers van) de Nationale Ombudsman. Anders kan de klacht niet worden afgedaan.

## Automatische besluitvorming

Er is geen sprake van besluitvorming over persoonsgegevens op basis van automatisch verwerkte gegevens.

## Ontvangers

Medewerkers eerstelijns klachtbehandeling van het ministerie van OCW of een organisatieonderdeel daarvan.

Medewerkers van de directie wetgeving van het ministerie van OCW die belast zijn met het adviseren over klachtbehandeling.

Medewerkers van de directie Centrale Eenheid Informatievoorziening i.v.m. het samenstellen van een klachtdossier.

De verantwoordelijke binnen het ministerie van OCW of buitendienst die de uitgaande brief aan de persoon die klaagt of de persoon die namens rechtspersoon optreedt ondertekent.

## Doorgifte buiten EU

Er is geen sprake van doorgifte van persoonsgegevens aan één of meer landen buiten de Europese Unie of aan een internationale organisatie.

## Verantwoordelijken

<b>Naam</b>	De Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, voor deze de directeur Wetgeving en Juridische Zaken
<b>Bezoekadres</b>	Rijnstraat 50 2515XP Den Haag Nederland
<b>Postadres</b>	Postbus 16375 2500BJ Den Haag Nederland

## Gerelateerde verwerkingen

Deze verwerking bevat geen gerelateerde verwerkingen