Beschrijving van gegevensverwerking

Omschrijving	Behandelen klachten
Organisatie	Ministerie van Economische Zaken en Klimaat Rijksdienst voor Ondernemend Nederland
Referentienummer	M12104

Doelen van de verwerking

Zorgdragen voor een behoorlijke behandeling van klachten gericht tegen feitelijke gedragingen van (medewerkers van) Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) ten behoeve van het oplossen van conflicten en het herstellen van vertrouwen.
Wettelijke verplichting. Artikel 9:4 lid 2 Algemene wet bestuursrecht bevat de in een klaagschrift te vermelden persoonsgegevens. RVO dient deze persoonsgegevens te verwerken. Voor een schriftelijke of mondelinge klacht, die niet aan de eisen van artikel 9:4 lid 2 Algemene wet bestuursrecht voldoet, bestaat voor RVO de plicht zorg te dragen voor een behoorlijke klachtbehandeling uit artikel 9:2 Algemene wet bestuursrecht.

Opstellen van managementinformatie, waaronder het samenstellen van rapportages en overzichten.
Taak van algemeen belang

Archiveren conform de Archiefwet.
Wettelijke verplichting

Uitvoeren van (financiële) controles, audits en het afleggen van verantwoording over de uitvoering.
Taak van algemeen belang

Gebruiken voor (wetenschappelijk) onderzoek, statistiek of verbeteren beleid, waaronder beleidsevaluatie met betrekking tot de effectiviteit van de regelingen en onderzoek naar klanttevredenheid.
Taak van algemeen belang

Betrokkenen en gegevens

Betrokkene(n)	Medewerkers van RVO voor zover van belang voor de verantwoording van de verrichtingen met de opgenomen gegevens en voor de interne bedrijfsbeveiliging
Persoonsgegevens	Contactgegevens (naam, functieaanduiding, zakelijk telefoonnummer, zakelijk e-mailadres), Een tot de medewerker herleidbare gebruikersnaam.
Verzameldoel	Correspondentie, interne controle (is de medewerker bevoegd?), werkverdeling en managementinformatie.
Bewaartermijn	V5 jaar na afsluiting dossier.
Bron	Betrokkene zelf en betrokken systemen van RVO.

Aanleverplicht	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

Betrokkene(n)	Klagers
Persoonsgegevens	Contactgegevens ten behoeve van de correspondentie (NAW, telefoonnummer, e-mailadres), contactgegevens van de ondernemer (bedrijfsnaam en -adres), identificerende nummers (KvK-nummer, relatienummer).
Verzameldoel	Inhoudelijk beoordelen van de klacht en corresponderen met de klager.
Bewaartermijn	V5 jaar na afsluiting dossier.
Bron	Betrokkene.
Aanleverplicht	Betrokkenen waren verplicht deze gegevens aan te leveren. Gevolgen bij het niet aanleveren: Op grond van artikel 9:4 Algemene wet bestuursrecht is de klager verplicht diens NAW-gegevens en handtekening aan te leveren doch deze verplichting wordt in de praktijk niet gehandhaafd, zie de mogelijke indiening van een klacht via het digitale klachtenformulier. Op een anoniem ingediende klacht kan niet naar de klager worden gereageerd.

Betrokkene(n)	Gemachtigden en rechtsbijstandverleners
Persoonsgegevens	Contactgegevens ten behoeve van de correspondentie (NAW, telefoonnummer, e-mailadres), contactgegevens van de ondernemer (bedrijfsnaam en -adres), identificerende nummers (KvK-nummer, relatienummer).
Verzameldoel	Vaststellen van de identiteit van de betrokkene en vastleggen van contactgegevens die nodig zijn om via de betrokkene te kunnen communiceren met de klager.
Bewaartermijn	V5 jaar na afsluiting dossier.
Bron	Betrokkene.
Aanleverplicht	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

Automatische besluitvorming

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

Ontvangers

Auditdienst Rijk (ADR)

DICTU (Dienst ICT Uitvoering)

Degenen die binnen RVO belast zijn met de werkzaamheden t.b.v. de beschreven doelen van deze verwerking

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

Naam	De Minister van Economische Zaken, namens deze de directeur-generaal Rijksdienst voor Ondernemend Nederland
Bezoekadres	Prinses Beatrixlaan 22595AL DEN HAAGNEDERLAND
Postadres	Postbus 931442509AC DEN HAAGNEDERLAND

Naam	De Minister van Buitenlandse Zaken

Naam	De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Naam	De Minister van Infrastructuur en Waterstaat

Naam	De Minister van Landbouw, Visserij, Voedselzekerheid en Natuur, namens deze de directeur-generaal Rijksdienst voor Ondernemend Nederland
Bezoekadres	Prinses Beatrixlaan 22595AL DEN HAAGNEDERLAND
Postadres	Postbus 931442509AC DEN HAAGNEDERLAND

Naam	De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Naam	De Minister van Justitie en Veiligheid

Naam	De Minister van Financiën

Naam	De Minister van Onderwijs Cultuur en Wetenschap

Naam	De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Naam	Het college van Gedeputeerde staten van de provincie Groningen

Naam	Het college van Gedeputeerde Staten van de provincie Friesland

Naam	Het college van Gedeputeerde Staten van de provincie Drenthe

Naam	Het college van Gedeputeerde Staten van de provincie Overijssel

Naam	Het college van Gedeputeerde Staten van de provincie Flevoland

Naam	Het college van Gedeputeerde Staten van de provincie Gelderland

Naam	Het college van Gedeputeerde Staten van de provincie Utrecht

Naam	Het college van Gedeputeerde Staten van de provincie Noord-Holland
Naam	Het college van Gedeputeerde Staten van de provincie Zuid-Holland
Naam	Het college van Gedeputeerde Staten van de provincie Zeeland
Naam	Het college van Gedeputeerde Staten van de provincie Noord-Brabant
Naam	Het college van Gedeputeerde Staten van de provincie Limburg

Verdeling verantwoordelijkheid

De verantwoordelijken hebben de verantwoordelijkheid voor deze verwerking van persoonsgegevens gemandateerd aan de algemeen directeur Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO).

Gerelateerde verwerkingen

Deze verwerking bevat geen gerelateerde verwerkingen