

# 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.

<b>Aanleverplicht</b>	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.
<b>Betrokkene(n)</b>	Klagers
<b>Persoonsgegevens</b>	Contactgegevens ten behoeve van de correspondentie (NAW, telefoonnummer, e-mailadres), contactgegevens van de ondernemer (bedrijfsnaam en -adres), identificerende nummers (KvK-nummer, relatienummer).
<b>Verzameldoel</b>	Inhoudelijk beoordelen van de klacht en corresponderen met de klager.
<b>Bewaartermijn</b>	V5 jaar na afsluiting dossier.
<b>Bron</b>	Betrokkene.
<b>Aanleverplicht</b>	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.
<b>Betrokkene(n)</b>	Gemachtigden en rechtsbijstandverleners
<b>Persoonsgegevens</b>	Contactgegevens ten behoeve van de correspondentie (NAW, telefoonnummer, e-mailadres), contactgegevens van de ondernemer (bedrijfsnaam en -adres), identificerende nummers (KvK-nummer, relatienummer).
<b>Verzameldoel</b>	Vaststellen van de identiteit van de betrokkene en vastleggen van contactgegevens die nodig zijn om via de betrokkene te kunnen communiceren met de klager.
<b>Bewaartermijn</b>	V5 jaar na afsluiting dossier.
<b>Bron</b>	Betrokkene.
<b>Aanleverplicht</b>	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 2  
2595AL DEN HAAG  
NEDERLAND

**Postadres** Postbus 93144  
2509AC DEN HAAG  
NEDERLAND

**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 2  
2595AL DEN HAAG  
NEDERLAND

**Postadres** Postbus 93144  
2509AC DEN HAAG  
NEDERLAND

**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