Beschrijving van gegevensverwerking

Omschrijving	Behandelen vragen, mondelinge klachten en signalen van burgers
Organisatie	Ministerie van Economische Zaken en Klimaat Rijksdienst voor Ondernemend Nederland
Referentienummer	M4067

Doelen van de verwerking

Complete en juiste beantwoording van vragen en behandeling van mondelinge klachten en signalen van burgers door RVO en zo nodig doorgeleiding naar overige onderdelen van EZK en LNV en andere ministeries.
Taak van algemeen belang

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

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

Archiveren conform de Archiefwet.
Wettelijke verplichting

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)	Aanvragers
Persoonsgegevens	Naam, adres, woonplaats, e-mail adres, telefoonnummer en de inhoud van de brief, e-mail of telefoongesprek, identificerende nummers (BSN, KvK- en/of BRS-, EBS-nummer).
Verzameldoel	Burgers kunnen vragen en mondelinge klachten indienen en signalen afgeven aan RVO. Deze worden door RVO beantwoord en eventueel doorgeleid naar overige onderdelen en andere ministeries.
Bewaartermijn	V5 jaar- vernietigen 5 jaar na definitieve afhandeling. Dit is niet van toepassing op WOO verzoeken. Daarvoor geldt een bewaartermijn van 10 jaar.
Bron	Betrokkene
Aanleverplicht	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

Betrokkene(n)	Gemachtigden
Persoonsgegevens	Contactgegevens ten behoeve van de correspondentie (NAW, telefoonnummer, e-mailadres),

	personalia (geslacht m/v), identificerende nummers (zoals BSN, KvK-nummer en/of BRS-nummer, EBS-nummer), contactgegevens van de ondernemer (bedrijfsnaam en -adres, locatie-adres).
Verzameldoel	Vaststellen van de identiteit van de gemachtigde en vastleggen van contactgegevens die nodig zijn om via de gemachtigde te kunnen communiceren met de aanvrager.
Bewaartermijn	V5 jaar- vernietigen 5 jaar na definitieve afhandeling. Dit is niet van toepassing op WOO verzoeken. Daarvoor geldt een bewaartermijn van 10 jaar.
Bron	Betrokkene
Aanleverplicht	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

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 of ID.
Verzameldoel	Correspondentie, interne controle (is de medewerker bevoegd?), werkverdeling en managementinformatie.
Bewaartermijn	V5 jaar- vernietigen 5 jaar na definitieve afhandeling. Dit is niet van toepassing op WOO verzoeken. Daarvoor geldt een bewaartermijn van 10 jaar.
Bron	Betrokkene zelf en betrokken systemen van RVO.
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

Behandelaars van vragen, mondelinge klachten en signalen buiten RVO, bij overige onderdelen van EZK en LNV en andere ministeries.

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 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

Verdeling verantwoordelijkheid

De verantwoordelijke minister van LNV heeft de verantwoordelijkheid voor deze verwerking van persoonsgegevens gemandateerd aan de algemeen directeur Rijksdienst voor Ondernemend Nederland.

Gerelateerde verwerkingen

Deze verwerking bevat geen gerelateerde verwerkingen