

Beschrijving van gegevensverwerking

Omschrijving	BZ 24/7 Contactcenter
Organisatie	Ministerie van Buitenlandse Zaken
	Directie Consulaire Zaken en Visumbeleid
Referentienummer	M4089

Doelen van de verwerking

Het betreft consulaire dienstverlening aan Nederlanders in het buitenland, waarbij het kan gaan om consulaire-maatschappelijke dienstverlening (Nederlanders) en dienstverlening aan Nederlanders en buitenlanders met vragen over paspoorten, visa, legalisaties, overige documenten, etc.

Met een wereldwijd en 24/7 te bereiken contactcenter met een herkenbaar telefoonnummer wordt het contact met BZ laagdrempeliger en goed meetbaar voor de klant.

Taak van algemeen belang

Secundair doel is coaching en training medewerkers met het oog op verbetering dienstverlening richting klant

Taak van algemeen belang

Betrokkenen en gegevens

Betrokkene(n)	Klanten, zowel Nederlanders als buitenlanders, die vanuit het buitenland een hulpvraag of vraag omtrent consulaire dienstverlening bij Buitenlandse Zaken hebben
Persoonsgegevens	Gewone persoonsgegevens: naam klant, naam medewerker, email klant (als klant via email hulpvraag instuurt).
Verzameldoel	Consulaire dienstverlening
Bewaartermijn	Gegevens worden 1 jaar bewaard
Bron	Betrokkene
Aanleverplicht	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

Betrokkene(n)	Klanten, zowel Nederlanders als buitenlanders, die vanuit het buitenland een hulpvraag of vraag omtrent consulaire dienstverlening bij Buitenlandse Zaken hebben
Persoonsgegevens	Bijzondere persoonsgegevens; dit is afhankelijk van de casus waarvoor een klant belt; het kan gaan om strafrechtelijke informatie, medische informatie of andere gevoelige informatie. Verder is de informatie summier omdat deze casussen direct worden doorverbonden met de case medewerkers van DCV.
Verzameldoel	Consulaire dienstverlening klant
Bewaartermijn	Gegevens worden 1 jaar bewaard
Bron	Betrokkene

Aanleverplicht	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.
----------------	--

Betrokkene(n)	Medewerkers BZ 24/7 Contactcenter
Persoonsgegevens	Gewone persoonsgegevens: data omtrent performance medewerkers
Verzameldoel	Coaching en trainingsdoeleinden, evenals klachtafhandeling
Bewaartermijn	gegevens worden 1 jaar bewaard
Bron	Klantgegevens zijn ook onderdeel van de trainingsdoeleinden of afhandeling klacht
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

De ontvangers zijn de medewerkers van het BZ 24/7 Contactcenter, SSC ICT (verwerker/beheerder van systeem CIC).

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 Buitenlandse Zaken, namens deze de Directeur Consulaire Zaken en Visumbeleid
Postadres	Postbus 20061 2500EB Den Haag NEDERLAND

Gerelateerde verwerkingen

Deze verwerking bevat geen gerelateerde verwerkingen