Beschrijving van gegevensverwerking

Omschrijving	DC - Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoek Informatieloket
Organisatie	Autoriteit Consument en Markt Directie Consumenten
Referentienummer	M9044

Doel van de verwerking

Uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek om te onderzoeken hoe de ACM met het informatieloket haar wettelijke taak om voorlichting te geven over de rechten en plichten van consumenten uitvoert.
Taak van algemeen belang. O.g.v. art. 2 lid 3 Instellingswet ACM heeft de ACM de taak voorlichting te geven over de rechten en plichten van consumenten. Zij maakt daarbij gebruik van een informatieloket. Daarnaast dient de ACM o.g.v. art. 6 Dienstenwet te zorgen voor de inrichting, instandhouding, werking en beveiliging van een informatiepunt. Dit informatiepunt dient gemakkelijk langs elektronische weg bereikbaar te zijn. Het onderzoek is om te bepalen of de ACM in voldoende mate aan deze wettelijke taken voldoet.

Betrokkene en gegevens

Betrokkene(n)	Personen die contact opnemen met ACM Consuwijzer of het Bedrijvenloket.
Persoonsgegevens	e-mailadres en registratienummer
Verzameldoel	Uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek om te onderzoeken of het ACM informatieloket in voldoende mate voorziet in de behoefte van de consument.
Bewaartermijn	Als betrokkene niet meedoet aan het klanttevredenheidsonderzoek, dan worden de betreffende persoonsgegevens 8 weken bewaard. Als betrokkene wel meedoet aan het klanttevredenheidsonderzoek, dan worden de betreffende persoonsgegevens 3 maanden bewaard.
Bron	Het e-mailadres is afkomstig van personen die contact opnemen met ACM Consuwijzer of Bedrijvenloket. Het registratienummer wordt automatisch aangemaakt door het Klantcontact- en Registratie Systeem
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 adviseur klantcontactprocessen en adviseur kwaliteit van de ACM hebben toegang tot de informatie omdat er rapportages beschikbaar worden gesteld.

Klantcontact Monitor B.V. (hierna ook: KCM)

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	Autoriteit Consument en Markt, namens deze de directeur van de directie Consumenten
Bezoekadres	Muzenstraat 412511WB Den HaagNEDERLAND
Postadres	Postbus 163262500BH Den HaagNEDERLAND

Gerelateerde verwerkingen

Deze verwerking bevat geen gerelateerde verwerkingen