

# Beschrijving van gegevensverwerking

Omschrijving	Rijksbrede intern- Klanttevredenheidsonderzoek (iKTO) bedrijfsvoering
Organisatie	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties DGOO/Directie Inkoop- Facilitair- en Huisvestingsbeleid Rijk
Referentienummer	M2602

## Doelen van de verwerking

Gebruik werkemailadres ten behoeve van de uitvoering (toezenden vragenlijst) van het iKTO.

Gerechtvaardigd belang. De gebruiker heeft er belang bij om te weten hoe zijn medewerkers de interne dienstverlening ervaren. De interne dienstverlening is ondersteunend aan het primaire proces van de gebruiker en heeft daar directe invloed op. Een betere interne dienstverlening kan dus resulteren in een betere uitvoering van het primaire proces door de gebruiker.

a. inzicht krijgen in de beleefde kwaliteit van bedrijfsvoeringsproducten en -diensten en de kwaliteit te borgen of verbeteringen te initiëren;b. benchmarken, waardoor de deelnemende departementen en dienstverleners zich met elkaar kunnen vergelijken en van elkaar kunnen leren;c. als gebruiker verantwoording af te leggen naar gefaciliteerden;d. als SSO of CDV verantwoording af te leggen naar de gebruikers;e. Om verbeterafspraken te maken tussen gebruikers en de SSO's/CDV's.

Toestemming betrokkene

## Betrokkenen en gegevens

Betrokkene(n)	Medewerkers van de Rijksoverheid, de respondent
Persoonsgegevens	a. personalia van medewerkers: zakelijk e-mailadres;
Verzameldoel	Gebruik werkemailadres ten behoeve van de uitvoering (toezenden vragenlijst) van het iKTO. Tevens biedt het emailadres toegang voor de respondent tot zijn eigen antwoorden.
Bewaartermijn	De verwerkte persoonsgegevens worden bij de verwerker voor een standaardperiode van vijf jaar bewaard na afloop van het kalenderjaar, gerekend vanaf het moment van ontvangst van de gegevens. De bewaartermijn is gesteld op vijf jaar om de mogelijkheid te behouden om de databestanden met elkaar te vergelijken om zo trendanalyses te kunnen maken. De perioden tussen twee onderzoeken door kan uiteenlopen. Met een bewaartermijn van vijf jaar wordt verzekerd dat trendanalyse kan worden uitgevoerd.
Bron	Aanlevering door de Gebruikers: de departementen en uitvoeringsorganisaties die een iKTO laten verrichten onder hun medewerkers.
Aanleverplicht	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

Betrokkene(n)	Medewerkers van de Rijksoverheid, de respondent
Persoonsgegevens	b. demografische gegevens van medewerkers: ministerie, organisatieonderdeel en locatie.
Verzameldoel	a. inzicht krijgen in de beleefde kwaliteit van bedrijfsvoeringsproducten en -diensten en de

kwaliteit te borgen of verbeteringen te initiëren;b. benchmarken, waardoor de deelnemende departementen en dienstverleners zich met elkaar kunnen vergelijken en van elkaar kunnen leren;c. als gebruiker verantwoording af te leggen naar gefaciliteerden;d. als SSO of CDV verantwoording af te leggen naar de gebruikers;e. Om verbeterafspraken te maken tussen gebruikers en de SSO's/CDV's.

**Bewaartermijn**

De verwerkte persoonsgegevens worden bij de verwerker voor een standaardperiode van vijf jaar bewaard na afloop van het kalenderjaar, gerekend vanaf het moment van ontvangst van de gegevens. De bewaartermijn is gesteld op vijf jaar om de mogelijkheid te behouden om de databestanden met elkaar te vergelijken om zo trendanalyses te kunnen maken. De perioden tussen twee onderzoeken door kan uiteenlopen. Met een bewaartermijn van vijf jaar wordt verzekerd dat trendanalyse kan worden uitgevoerd.

**Bron**

Betrokkene

**Aanleverplicht**

Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

**Betrokkene(n)**

Medewerkers van de Rijksoverheid, de respondent

**Persoonsgegevens**

c. antwoorden van medewerkers op de vragen van het iKTO.

**Verzameldoel**

a. inzicht krijgen in de beleefde kwaliteit van bedrijfsvoeringsproducten en -diensten en de kwaliteit te borgen of verbeteringen te initiëren;b. benchmarken, waardoor de deelnemende departementen en dienstverleners zich met elkaar kunnen vergelijken en van elkaar kunnen leren;c. als gebruiker verantwoording af te leggen naar gefaciliteerden;d. als SSO of CDV verantwoording af te leggen naar de gebruikers;e. Om verbeterafspraken te maken tussen gebruikers en de SSO's/CDV's.

**Bewaartermijn**

De verwerkte persoonsgegevens worden bij de verwerker voor een standaardperiode van vijf jaar bewaard na afloop van het kalenderjaar, gerekend vanaf het moment van ontvangst van de gegevens. De bewaartermijn is gesteld op vijf jaar om de mogelijkheid te behouden om de databestanden met elkaar te vergelijken om zo trendanalyses te kunnen maken. De perioden tussen twee onderzoeken door kan uiteenlopen. Met een bewaartermijn van vijf jaar wordt verzekerd dat trendanalyse kan worden uitgevoerd.

**Bron**

Betrokkene

**Aanleverplicht**

Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

**Betrokkene(n)**

Medewerker van de Rijksoverheid, als persoon die wordt voorgedragen voor 'een pluim'.

**Persoonsgegevens**

Het uitdelen van een pluim doet de betrokkene door de naam van de collega, afdeling of voorziening te vermelden in het daarvoor bestemde tekstblok. Daaronder is een tekstblok voor een toelichting/motivatie voor het uitdelen van de pluim aan de betreffende persoon, afdeling of voorziening.

**Verzameldoel**

Respondenten kunnen een pluim uitdelen om extra waardering te laten blijken voor iets of iemand in de bedrijfsvoering die op buitengewone waarde wordt geschat. De positieve insteek en het gebleken succes van de pluim maken dat we in de afweging met betrekking tot de privacyrisico's er voor kiezen de pluimen als onderdeel van de onderzoeksfunctionaliteit te handhaven. De pluimen worden in 2018 niet (meer) in de hoofdrapportage opgenomen.

**Bewaartermijn**

De verwerkte persoonsgegevens worden bij de verwerker voor een standaardperiode van vijf jaar bewaard na afloop van het kalenderjaar, gerekend vanaf het moment van ontvangst van de gegevens. De bewaartermijn is gesteld op vijf jaar om de mogelijkheid te behouden om de

databestanden met elkaar te vergelijken om zo trendanalyses te kunnen maken. De perioden tussen twee onderzoeken door kan uiteenlopen. Met een bewaartermijn van vijf jaar wordt verzekerd dat trendanalyse kan worden uitgevoerd.

**Bron** Respondenten

**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

Effectory ontvangt de persoonsgegevens vanuit de rol van verwerker (uitvoerder van het onderzoek).

Effectory verstrekt de rapportages en onderliggende gepseudonimiseerde data aan ICTU ten behoeve van een secundaire en longitudinale analyse.

Het gepseudonimiseerde databestand (onderliggend aan de rapportages) wordt via een beveiligde omgeving door Effectory verstrekt aan de gebruikers, SSO's/CDV's en BZK/IFHR.

## 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** Directeur Inkoop- Facilitair- en Huisvestingsbeleid Rijk

**Bezoekadres** Turfmarkt 147  
2511DP Den Haag  
NEDERLAND

**Postadres** Postbus 20011  
2500 EA Den Haag  
NEDERLAND

## Gerelateerde verwerkingen

Deze verwerking bevat geen gerelateerde verwerkingen