Beschrijving van gegevensverwerking

Omschrijving	Voorlichten klant
Organisatie	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport Centraal Administratie Kantoor
Referentienummer	M7624

Doelen van de verwerking

Melding ontvangen: er wordt een issue gemeld of een verzoek ingediend voor een voorlichtingsactie (vaak o.b.v. klantsignaal)
Uitvoering overeenkomst

Beoordelen gebeurtenis: Steekproeven nemen in bronsystemen, uitlijstingen maken en analyseren, matchen met verzendplanning. Impactanalyse
Gerechtvaardigd belang. Optimalisatie van de dienstverlening aan de klant.

Terugkoppelen reden geen actie: Terugkoppelen aan melder dat er geen voorlichtingsactie zal plaatsvinden. Of aangeven dat gegevens onvolledig zijn
Gerechtvaardigd belang. Optimalisatie dienstverlening aan de klant.

Inhoudelijk afstemmen met procesdeskundigen: Doelgroepen bepalen, oplossing bepalen, op groepsniveau klantsituatie analyseren (waar nodig steekproeven voor detailafstemming)
Gerechtvaardigd belang. Optimalisatie dienstverlening aan de klant.

Formuleren boodschap: O.b.v. oplossing per klantsituatie, de juiste boodschap per doelgroep opstellen
Gerechtvaardigd belang. Optimalisatie dienstverlening aan de klant.

Bepalen actie: Keuze maken voor passende aanpak bij benoemde klantgroepen en -situaties
Vitaal belang betrokkene. Optimalisatie dienstverlening aan de klant.

Toetsen actie met uitvoerder: Uitvoerbaarheid actie beoordelen
Vitaal belang betrokkene. Optimalisatie dienstverlening aan de klant.

Toetsen actie met uitvoerder: Uitvoerbaarheid actie beoordelen
Gerechtvaardigd belang. Optimalisatie dienstverlening aan de klant.

Uitvoeren actie: Gegevens aanleveren bij uitvoerder(s), eventueel richtlijnen. Gaat om: repro voor brieven, KCC voor bellen, Dataverkeer voor plaatsen contactmomenten indien nodig
Gerechtvaardigd belang. Optimalisatie dienstverlening aan de klant.

(Responsmeting): Klantlijst matchen met rapportage klantcontacten. Diepere analyse klantgegevens

o.b.v. steekproef
Uitvoering overeenkomst. Optimalisatie dientverlening aan de klant

Betrokkenen en gegevens

Betrokkene(n)	Klanten van het CAK
Persoonsgegevens	BSN
Verzameldoel	Identificatie klant.
Bewaartermijn	2 jaar na niet meer actief als klant
Bron	De klant of diens wettelijk vervanger.
Aanleverplicht	Betrokkenen waren verplicht deze gegevens aan te leveren. Gevolgen bij het niet aanleveren: Als de identificatie niet positief kan worden afgerond mag er geen informatie over het dossier worden gegeven.

Betrokkene(n)	Klanten van het CAK
Persoonsgegevens	NAW-gegegevens
Verzameldoel	Communicatie met de klant
Bewaartermijn	Tot 2 jaar nadat klant niet meer actief is
Bron	Gemeente, zorgaanbieder, belastingdienst.
Aanleverplicht	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

Betrokkene(n)	Klanten van het CAK
Persoonsgegevens	Contactgegevens: postadres, telefoonnummer, emailadres
Verzameldoel	Communicatie met de klant
Bewaartermijn	Bewaartermijn Tot 2 jaar na niet meer actief als klant.
Bron	Betrokkene
Aanleverplicht	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

Betrokkene(n)	Klanten van het CAK
Persoonsgegevens	Zorggegevens, Financiele gegevens, schuldpositie, betalingen, rekeningnummers.
Verzameldoel	Uitvoeren kerntaken wettelijke regelingen
Bewaartermijn	Gelijk aan bewaartermijn dossier.
Bron	Betrokkene
Aanleverplicht	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

Betrokkene(n)	Contactpersonen (bijv. waarnemende familieleden of andere relaties. Geen wettelijke basis voorde waarneming).
Persoonsgegevens	ContactgegevensVerzameldoel Routeren van uitingen.
Verzameldoel	Routeren van uitingen.
Bewaartermijn	Bewaartijd is gelijk aan bewaartijd dossier client.
Bron	Betrokkene

Aanleverplicht	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

Betrokkene(n)	Vertegenwoordigers (wettelijk) van de klant
Persoonsgegevens	Contactgegevens vertegenwoordiger
Verzameldoel	Routeren uitingen CAK
Bewaartermijn	Bewaartijd is gelijk aan bewaartijd dossier client.
Bron	Betrokkene
Aanleverplicht	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

Betrokkene(n)	Vertegenwoordigers (wettelijk) van de klant
Persoonsgegevens	Contactpersonen (bijv. waarnemende familieleden of andere relaties. Geen wettelijke basis voorde waarneming).
Verzameldoel	ContactgegevensRouteren van uitingen.Bron Verplichte levering Nee
Bewaartermijn	Bewaartijd is gelijk aan bewaartijd dossier client.
Bron	Betrokkene
Aanleverplicht	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

Betrokkene(n)	Contactpersonen (bijv. waarnemende familieleden of andere relaties. Geen wettelijke basis voorde waarneming).
Persoonsgegevens	Contactgegevens
Verzameldoel	Verzameldoel Routeren van uitingen.
Bewaartermijn	Bewaartermijn Bewaartijd is gelijk aan bewaartijd dossier client.
Bron	Betrokkene
Aanleverplicht	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

Betrokkene(n)	Contactpersonen (bijv. waarnemende familieleden of andere relaties. Geen wettelijke basis voorde waarneming).
Persoonsgegevens	ContactgegevensBijzondere gegevens - Geen
Verzameldoel	Routeren van uitingen
Bewaartermijn	Bewaartijd is gelijk aan bewaartijd dossier client.
Bron	Betrokkene
Aanleverplicht	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

Betrokkene(n)	Vertegenwoordigers (wettelijk) van de klant
Persoonsgegevens	Contactgegevens vertegenwoordiger
Verzameldoel	Routeren uitingen CAK
Bewaartermijn	Bewaartijd is gelijk aan bewaartijd dossier client.
Bron	Betrokkene
Aanleverplicht	Betrokkenen waren verplicht deze gegevens aan te leveren. Gevolgen bij het niet aanleveren: Dan kan betrokkene niet als zaakwaarnemer worden aangemerkt.

Automatische besluitvorming

Er is geen sprake van besluitvorming over persoonsgegevens op basis van automatisch verwerkte gegevens.

Ontvangers

CAK medewerkers
Klant
Vertegenwoordigers (wettelijke) van de klant
Vertegenwoordiger klant (niet wettelijke basis

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	Jacqueline van den Burg, Manager Strategie en Beleid bij het CAK
Bezoekadres	Pr. Beatrixlaan 72595AK DEN HAAGNEDERLAND

Gerelateerde verwerkingen

Deze verwerking bevat geen gerelateerde verwerkingen