

Privacyverklaring Ombudsman Metropool Amsterdam

Inleiding

Voor het uitvoeren van de Ombudsfunctie (wettelijke taak, zoals neergelegd in de Algemene wet bestuursrecht) en daarbij behorende bedrijfsvoering verwerkt de Ombudsman Metropool Amsterdam uw persoonsgegevens. Wij vinden het belangrijk dat er zorgvuldig en vertrouwelijk met uw (persoons)gegevens wordt omgegaan. De verwerking vindt plaats in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving (AVG).

Gebruik van uw persoonsgegevens

Als u bij de Ombudsman Metropool Amsterdam klaagt vragen we om uw persoonsgegevens. Zonder deze gegevens kunnen wij u klacht namelijk niet onderzoeken en behandelen. Anoniem klagen is derhalve niet mogelijk.

Uw persoonsgegevens kunnen tevens door de Ombudsman Metropool Amsterdam worden gebruikt voor analyse (bijvoorbeeld gebiedsgerichte informatie) en geanonimiseerde voorbeelden voor onderzoeken die de ombudsman uit eigen beweging kan instellen. Verder kunnen uw persoonsgegevens gebruikt worden om contact met u op te nemen in het kader van een klanttevredenheidsonderzoek.

Daarnaast verwerken wij persoonsgegevens voor dienstverlenende taken, bijvoorbeeld als u een brochure of publicatie van ons wilt ontvangen. Ook verwerken wij uw persoonsgegevens als u bij ons solliciteert.

Let op: Heeft u een klacht bij de Ombudsman Metropool Amsterdam ingediend, dan geldt dat er geen nadrukkelijke toestemming van u nodig is om de persoonsgegevens van u te verwerken. Dit hangt samen met het feit dat de behandeling van uw klacht (en daarmee de verwerking van uw persoonsgegevens daarbij) berust op de uitvoering van een wettelijke taak.

Delen van persoonsgegevens

Om uw klacht deugdelijk te kunnen behandelen zal uw klacht gedeeld worden met de betrokken instanties, inclusief uw persoonsgegevens. Wij verzoeken u daarom met klem alleen die informatie aan ons op te sturen die noodzakelijk is voor de behandeling van uw klacht. Als u er zelf niet uitkomt, kunt u ons bellen of mailen.

Wanneer uw klacht nog niet door de betrokken instantie is behandeld, kunnen wij uw klacht ter behandeling doorsturen naar die instantie. Indien dit aan de orde is zullen wij u hierover informeren. Doorsturen doen we namelijk alleen met uw toestemming.

Bent u bij ons niet toch niet bij het juiste adres (zijn we bijvoorbeeld onbevoegd om de klacht in behandeling te nemen), dan wordt er contact met u opgenomen. Een overdracht naar een instantie die wel bevoegd is vindt alleen plaats met uw toestemming.

De Ombudsman Metropool Amsterdam deelt uw persoonsgegevens niet met buitenlandse instanties. Ook worden uw gegevens nooit gebruikt voor commerciële doeleinden of andere doeleinden dan waarvoor ze zijn verstrekt.

Voor het registreren van klachten maakt de Ombudsman Metropool Amsterdam gebruik van een zaaksysteem. Wij hebben met organisatie die eigenaar is van dit zaaksysteem (en in opdracht van de Ombudsman Metropool Amsterdam uw gegevens verwerkt) een verwerkersovereenkomst afgesloten.

Bewaren van persoonsgegevens

De Ombudsman Metropool Amsterdam bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is en wettelijk is toegestaan. De Archiefwet 1995 en de daarbij horende uitvoeringsregels schrijven de bewaartermijnen voor. De Ombudsman Metropool Amsterdam hanteert de termijnen die gelden voor de Nationale Ombudsman

In de regel geldt dat persoonsgegevens vijf jaar na afsluiting uit het zaaksysteem van de ombudsman worden verwijderd.

De bewaartermijnen gelden ongeacht vorm en ongeacht type gegevensdrager. Er wordt dus geen onderscheid gemaakt tussen schriftelijke of digitale stukken, al dan niet gehost via Cloud, of opgeslagen op een lokale- of externe harde schijf.

Uw rechten

Hieronder volgt een opsomming van uw rechten ten aanzien van (de verwerking van) uw persoonsgegevens.

- Recht op informatie: u hebt het recht om te weten waarom uw persoonsgegevens nodig zijn, wat ermee gebeurt en hoelang ze worden bewaard.
- Recht op inzage: u hebt het recht op inzage van uw persoonsgegevens die wij van u hebben.
- Recht op rectificatie: u hebt het recht om ons te vragen uw persoonsgegevens aan te vullen of aan te passen.
- Recht op beperking van de verwerking: u hebt het recht om te vragen dat de verwerking van uw persoonsgegevens tijdelijk wordt stopgezet.
- Recht op verwijdering en recht om vergeten te worden: u hebt het recht op verwijdering van (een gedeelte) van uw persoonsgegevens.

Functionaris gegevensbescherming

De Ombudsman Metropool Amsterdam heeft een functionaris gegevensbescherming. De functionaris gegevensbescherming is iemand die binnen de organisatie toezicht houdt op de toepassing en naleving van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De functionaris is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Vragen, opmerkingen of privacy gerelateerde verzoeken?

U kunt ons dan het beste per e-mail benaderen via avg@ombudsmanmetropool.nl. Schriftelijk is uiteraard ook een mogelijkheid. U kunt dan schrijven naar:

Ombudsman Metropool Amsterdam
T.a.v. de Functionaris Gegevensbescherming
Jacob Bontiusplaats 9
1018 LL Amsterdam

Uiteraard streven we ernaar om u zo snel mogelijk te beantwoorden, doch uiterlijk binnen vier weken.

Klachten over de verwerking van uw persoonsgegevens

Bent u van mening dat wij niet goed met uw gegevens omgaan? Dan kunt u zich daarover bij ons beklagen. Dat kan eveneens schriftelijk of per e-mail, via de bovenstaande contactgegevens.

Bent u na het contact met ons alsnog ontevreden? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Autoriteit Persoonsgegevens (www.autoriteitpersoonsgegevens.nl / 088 - 1805 250).