

Privacy statement Ombudsman Metropool Amsterdam 2018

Bij de registratie of behandeling van uw klacht verwerkt de Ombudsman Metropool Amsterdam persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Volgens artikel 4 (1) van deze wet zijn “persoonsgegevens”: “alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (“de betrokkene”); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd”. Voorbeelden van persoonsgegevens zijn naam, locatie en BSN. De AVG is geldig in de hele Europese Unie, en omschrijft hoe en voor welke doeleinden persoonsgegevens moeten worden bewaard, geordend en verwerkt. Onder verwerken van persoonsgegevens wordt verstaan: alles wat je met persoonsgegevens kunt doen, van verzamelen tot vernietigen. Het doel van de AVG is de privacy van burgers beter te waarborgen.

Welke gegevens worden verzameld?

Ombudsman Metropool Amsterdam registreert persoonsgegevens op grond van de uitvoering van een wettelijke taak, het behandelen en onderzoeken van klachten. Wij vragen uitsluitend die persoonsgegevens die strikt noodzakelijk zijn voor de afhandeling van een informatieverzoek of klacht. We verwerken de volgende gegevens: naam, adres, e-mail, telefoonnummer en indien van toepassing BSN en/of administratienummer. U heeft de mogelijkheid om bij de intake naam, adres, e-mail en/of telefoonnummer niet te vermelden. Volledig anoniem klagen is mogelijk, maar beperkt de ombudsman in zijn onderzoeksmogelijkheden. Alleen een e-mail adres, of alleen een fysiek adres of alleen een telefoonnummer is voldoende om onderzoek naar de klacht te doen.

Uitgangspunten

Ombudsman Metropool Amsterdam gaat op een veilige manier met persoonsgegevens om en respecteert de privacy van betrokkenen. Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de wet, op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.

Grondslag en doelbinding

Ombudsman Metropool Amsterdam zorgt ervoor dat de persoonsgegevens inzake klachten alleen voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doelen worden verzameld en verwerkt.

Delen met derde partijen

Persoonsgegevens worden niet zonder toestemming van de betrokkene aan andere partijen doorgegeven. In het kader van de klachtbehandeling kunnen persoonsgegevens worden uitgewisseld met de gemeentelijke- en andere organisaties die bij de afhandeling van de klacht betrokken zijn. Indien wij van mening zijn dat dit in uw belang is kunnen wij uw gegevens delen met betrokken instanties. Hiervoor zullen wij vooraf uw toestemming vragen.

Hoe gaan wij om met uw persoonsgegevens?

Wanneer u een klacht bij ons indient hebben wij persoonsgegevens van u nodig. Deze gegevens slaan wij op in ons digitaal registratiesysteem. Wij gebruiken deze gegevens voor de uitvoering van ons werk: het behandelen van klachten over de (lokale) overheid. Het delen van deze gegevens kan zowel mondeling, schriftelijk, telefonisch als digitaal geschieden. Daarnaast kunnen we uw gegevens gebruiken voor het verkrijgen van feedback over onze dienstverlening. Als wij dit doen, dan zorgen wij ervoor dat uw persoonsgegevens vertrouwelijk worden behandeld.

De ombudsman bewaart persoonsgegevens niet langer dan nodig is. Het bewaren van persoonsgegevens kan nodig zijn om de wettelijke taken goed uit te kunnen voeren of om wettelijke verplichtingen te kunnen naleven. Uw persoonsgegevens worden uiterlijk tien jaar na afsluiting van uw dossier uit ons registratiesysteem verwijderd. Onderliggende stukken uit papieren dossiers worden na uiterlijk tien jaar vernietigd door een bedrijf dat is gespecialiseerd in archiefvernietiging.

Publicatie van gegevens

Rapporten en zaakverslagen van de ombudsman worden geanonimiseerd gepubliceerd: alle persoonsgegevens worden voor publicatie verwijderd.

Websitebezoek

Informatie over bezoekers van de website van Ombudsman Metropool Amsterdam wordt uitsluitend gebruikt ter ondersteuning van technische beslissingen of statistische verwerkingen. Deze informatie zal nooit worden gebruikt ter identificatie van individuele personen.

Functionaris voor Gegevensbescherming

De Ombudsman Metropool Amsterdam heeft een Functionaris Gegevensbescherming in de zin van artikel 17 van de AVG. Deze ziet toe op de verwerking van persoonsgegevens bij de Ombudsman Metropool Amsterdam. Voor meer informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens en de uitoefening van uw rechten over uw persoonsgegevens, kunt u contact opnemen met Mw. D. Brinkhuis via telefoon 020 625 9999 of mailen naar info@ombudsmanmetropool.nl.

Rechten van betrokkenen

U kunt ons altijd vragen uw persoonsgegevens in te zien, te veranderen of te verwijderen. U kunt ons ook laten weten dat u niet wilt deelnemen aan een feedbackverzoek.

U heeft het recht om een verzoek in te dienen bij Ombudsman Metropool Amsterdam om:

Uw persoonsgegevens in te zien;

Informatie te verkrijgen over de verwerking van de gegevens;

Uw gegevens te laten wijzigen, corrigeren, en aan te vullen;

Uw gegevens te laten verwijderen;

De registratie van uw gegevens te beperken;

Bezwaar te maken tegen de registratie van uw gegevens.

U kunt hiervoor contact opnemen met de Functionaris Gegevensbescherming. Hierbij kan om een legitimatiebewijs worden gevraagd.

Klachten over privacy

Wanneer u van mening bent dat wij niet zorgvuldig met uw gegevens zijn omgegaan kunt u dit melden bij onze Functionaris Gegevensbescherming. Wanneer u van mening bent dat er sprake is van een datalek kunt u contact opnemen met de [Autoriteit Persoonsgegevens](#). Dit is een onafhankelijke organisatie die erop toeziet dat persoonsgegevens zorgvuldig worden gebruikt en beveiligd.

Er is sprake van een datalek wanneer persoonsgegevens in handen vallen van derden die geen toegang tot die gegevens mogen hebben. Wanneer er een datalek bij Ombudsman Metropool Amsterdam heeft plaatsgevonden meldt de Functionaris Gegevensbescherming dit uiterlijk 72 uur nadat kennis van de inbreuk is genomen, aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Het kan zijn dat de inbreuk een hoog risico met zich meebrengt voor de rechten en vrijheden van de betrokkene. In dit geval meldt de Functionaris Gegevensbescherming van Ombudsman Metropool Amsterdam dit aan de betrokkene in begrijpelijke taal. Om herhaling te voorkomen worden geconstateerde datalekken geëvalueerd.