https://www.amsterdam.nl/privacy/specifieke/privacyverklaringen-klachten-bezwaar/privacy-klachten-bezwaar-en-beroep/

Privacyverklaring Klachten, bezwaar en beroep

11 maart 2020

De gemeente verzamelt en gebruikt verschillende categorieën persoonsgegevens van haar inwoners. Het zal afhangen van de specifieke verwerking welke persoonsgegevens precies zullen worden verwerkt en voor welk doel. Deze en overige relevante informatie worden hieronder weergegeven

Doel

In het kader van de afhandeling van een klacht, bezwaar of beroep verwerken wij persoonsgegevens van Amsterdammers die een klacht of bezwaar of beroep indienen.

De persoonsgegevens worden verwerkt om een binnengekomen klacht/bezwaar/beroep te beoordelen en af te handelen. In dat kader gebruiken wij persoonsgegevens ook voor:

- het registreren, administreren en onderzoeken van de klacht/bezwaar/beroep, waaronder eventueel onderzoek bij betrokken afdeling of zorgleverancier;
- het communiceren met de Amsterdammer die de klacht heeft ingediend;
- het maken van managementrapportages ter verbetering van onze diensten en ter verbetering en verantwoording van ons beleid;
- het uitvoeren van wetenschappelijk onderzoek of statistiek.

Grondslag

De gemeente heeft op basis van de wet een plicht om een klacht, bezwaar of beroep in behandeling te nemen. Op basis van die plicht gebruiken wij persoonsgegevens. Wilt u weten in welke wet deze plicht staat? Klik dan op ‘wettelijke plicht’ hieronder.

Wettelijke plicht

Categorieën persoonsgegevens

Wij gebruiken verschillende categorieën persoonsgegevens:

- NAW-gegevens;

- geboortedatum;
- contactgegevens (zoals telefoonnummer en emailadres);
- burgerservicenummer;
- administratienummer;
- burgerlijke staat;
- gegevens over betrokkene die in applicaties van de gemeente geraadpleegd moeten worden in het kader van de behandeling van de klacht/bezwaar/beroep;
- mogelijk bijzondere gegevens voor zover relevant voor de behandeling van de klacht of het bezwaar of beroep. Dit zal afhankelijk zijn van uw situatie en de aard van de klacht of het bezwaar of beroep.

Ontvangers

Wanneer dit nodig is voor de hiervoor omschreven doeleinden, delen wij persoonsgegevens met partijen die betrokken zijn bij uw klacht, bezwaar of beroep. Dit kan bijvoorbeeld een organisatie zijn over wie u niet tevreden bent. Wij delen dan uiteraard alleen de strikt noodzakelijke gegevens. Daarnaast delen wij persoonsgegevens met verwerkers die namens ons handelen.

Geen doorgifte, geen profilering geen geautomatiseerde besluitvorming

Persoonsgegevens blijven binnen de Europese Economische Ruimte (EER) en worden niet doorgegeven aan andere landen. Er worden geen profielen gebruikt. Er vindt geen geautomatiseerde besluitvorming plaats.

Bewaartermijnen

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan nodig voor de omschreven doeleinden. Ook kan de selectielijst van de Archiefwet van ons vragen om gegevens voor een bepaalde duur te bewaren. Zo moeten wij een klacht of bezwaar bewaren tot 5 jaar na afhandeling. Voor een klacht of bezwaar met financiële gevolgen geldt een bewaartermijn van 7 jaar. Voor een klacht of bezwaar die wordt ingetrokken geldt een bewaartermijn van 1 jaar. Voor meer gegevens kan de website van het gemeentelijk stadsarchief geraadpleegd worden.