		Naam verwerking		
Onderwerp	**Gevraagde informatie**	**Managen stedelijk klachtenproces en klacht coördinatie/afhandeling (binnen Dienstverlening)**	**Loket Persoonsgegevens**	**Klantcontact en dienstverlening**
Doel	Waarom worden de gegevens verzameld?	Het Stedelijk Klantenteam richt zich op het ontwikkelen, monitoren en verbeteren van de klachtenafhandeling binnen de gemeente. Het teamanalyseert klachtendata, verbetert het het registratiesysteem voor klachten, feedback en klanttevredenheid, en organiseert het interne trainingen en bijeenkomsten om kennis te delen. Ook zorgt het team ervoor dat het management van alle directies en stadsdelen betrokken wordt bij de klachtafhandeling.	Voor verzoeken over de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u terecht bij het Loket Persoonsgegevens van de gemeente Amsterdam. Dit valt onder de AVG en de Wet Politiegegevens. De gemeente verwerkt uw gegevens om uw verzoek te beoordelen, af te handelen en te communiceren over het besluit. Daarnaast worden de gegevens gebruikt voor registratie, administratie en onderzoek van het verzoek, eventueel in samenwerking met betrokken afdelingen.	Het op een correctie wijze informeren van Amsterdammers, het efficiënt en effectief afhandelen van klantencontacten via de telefoon, sociale media, e-mail en/of chat bij het klantcontactcenter van Amsterdam (CCA) en/of de afdeling Actie Service Centrum (ASC), het stadsloket.
Rechtsgrond	Op welke wettelijke grondslag?	Wettelijke verplichting	Wettelijke verplichting	Taak van algemeen belang.

Gegevens	Welke persoonsgegevens worden verwerkt?	Voor de behandeling van klachten verwerkt de gemeente verschillende persoonsgegevens. Dit zijn onder meer NAW-gegevens, geboortedatum, contactgegevens zoals telefoonnummer en e-mailadres, burgerservicenummer en administratienummer. Daarnaast kunnen gegevens over burgerlijke staat en informatie uit gemeentelijke applicaties nodig zijn. Afhankelijk van de situatie en de aard van de klacht kunnen ook bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt.	Het Loket Persoonsgegevens verwerkt voor de registratie en afhandeling van uw verzoek verschillende categorieën persoonsgegevens. Dit omvat NAW-gegevens, geboortedatum, contactgegevens, BSN en gegevens uit gemeentelijke applicaties die relevant zijn voor uw verzoek. Afhankelijk van de situatie en de aard van het verzoek kunnen ook bijzondere gegevens, strafrechtelijke gegevens, politiegegevens, financiële gegevens, medische gegevens, identificerende gegevens (zoals beeld- en geluidsmateriaal) en indirecte persoonsgegevens (zoals kentekens) worden verwerkt.	De gemeente verwerkt persoonsgegevens van ruim 880.000 Amsterdammers, ondernemers, bezoekers en medewerkers (CCA en stadsloketten). Hierbij gaat het om gewone gegevens (zoals naam, contactgegevens, klantnummer en zaakgegevens) en bijzondere/gevoelige gegevens (zoals BSN, gezondheid of etniciteit), die burgers soms zelf delen via formulieren, telefoon, chat of loket. De gegevens komen rechtstreeks van betrokkenen, uit systemen zoals BRP of NHR, en worden opgeslagen in Salesforce, AMI en voicebot-transcripten. Het BSN wordt alleen onderwater gebruikt voor koppelingen en is niet zichtbaar voor de meeste medewerkers.
Contactgedrag	Wordt frequentie of inhoud van contact geregistreerd?	Ja, Inhoud: Onderwerp van de klacht, beschrijving van het probleem, genomen stappen en genomen besluiten. Frequentie: Datum en tijdstippen van contactmomenten (bijv. indien een klacht meerdere keren wordt gemeld).	Ja. Inhoud: Details van het verzoek, correspondentie (e-mails, brieven, telefoongespreksverslagen) en genomen stappen in de behandeling. Frequentie: Data en tijdstippen van alle contactmomenten (bijv. indien een verzoek meerdere keren wordt gevolgd of aangepast).	Als er geen persoonsgegevens benodigd zijn voor het beantwoorden van de vraag wordt de vraag afgehandeld zonder koppeling aan een klantcontactkaart. Dat wil zeggen dat het contact wel wordt geregistreerd, maar niet gekoppeld wordt aan een persoon. Alleen als persoonsgegevens nodig zijn voor raadplegen of gebruik van een backoffice applicatie om de vraag of transactie te behandelen, dan wordt het klantencontact ook gekoppeld aan een klantencontactkaart.
Monitoring	Worden personen actief gevolgd of gesignaleerd?	Nee	Nee	Nee
Profilering	Worden personen gecategoriseerd of geprofileerd?	Nee	Nee	Nee
Systeem	In welk systeem worden gegevens opgeslagen?	QNECT	QNECT	Salesforce, iBurgerzaken + eventuele andere zaaksystemen afhankelijk van soort product.

Bewaartermijn	Hoe lang blijven gegevens beschikbaar	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.	Categorie 6.1.3. verzoeken behandelen, ingewilligd, informatieverzoek. Na afsluiten van het dossier is de bewaartermijn 1 jaar. - Categorie 19.1 Gegevens verwerken/administreren, generiek resultaat. Gegevens met betrekking tot de registratie van het verzoek. Na afsluiten van het dossier is de bewaartermijn 5 jaar.	VNG cat. 6 selectielijst verzoeken behandelen - 6.1.3 informatieverzoek - 1 jaar, VNG selectielijst cat 19.1 bijhouden administratie- 5 jaar is van toepassing op het CRM. Voor het uitvoeren van anonieme (trend)analyses geldt een bewaartermijn van 10 jaar.
Toegang	Welke functies/afdelingen hebben toegang?	Stedelijk klachtenteam, klachtenbehandelaars per afdeling.	Medewerkers Loket Persoonsgegevens + contactpersoon per directie, afhankelijk van waar het verzoek betrekking op heeft.	Medewerker stadsloket, klantencontactcentrum (CCA), Actie Service Centrum (ASC).
Bestuur	Kunnen burgemeester/wethouders toegang krijgen?	Nee	Nee	Nee
Externen	Welke externe partijen hebben toegang?	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Logging	Wordt toegang geregistreerd en gecontroleerd?	Ja	Ja	Ja
Kosten	Wat kost de verwerking jaarlijks?			
FTE	Hoeveel ambtelijke capaciteit is ermee gemoeid?			
DPIA	Is een DPIA uitgevoerd?	Ja	Ja	Ja
FG	Welke beoordeling heeft de FG gegeven?	Positief	Positief	Positief
Delen	Met welke organisaties wordt informatie gedeeld?	Wanneer dit nodig is voor de hiervoor omschreven doeleinden, delen wij persoonsgegevens met partijen die betrokken zijn bij uw klacht.	n.v.t.	n.v.t.

Transparantie	Hoe worden inwoners geïnformeerd?	Via privacyverklaring: https://www.amsterdam.nl/privacy/specifieke/privacyverklaringen-klachten-bezwaar/privacy-klachten-bezwaar-en-beroep/ en het verwerkingenregister: 6.1.8 Managen stedelijk klachtenproces en klacht coördinatie/afhandeling (binnen Dienstverlening)	Via privacyverklaring: https://www.amsterdam.nl/privacy/specifieke/privacyverklaringen-burgerzaken-contact/privacyverklaring-avg-wpg/ en het verwerkingenregister: 6.1.5 Behandelen AVG-verzoeken	Via privacyverklaring: https://www.amsterdam.nl/privacy/specifieke/privacyverklaringen-burgerzaken-contact/klantcontact/ en verwerkingenregister 6.1.4 Beantwoorden vraag
Verwijdering	Wanneer en hoe worden gegevens verwijderd?	De gegevens worden verwijderd conform de vastgestelde termijnen, op basis van de archiefwet.	De gegevens worden verwijderd conform de vastgestelde termijnen, op basis van de archiefwet.	De gegevens worden verwijderd conform de vastgestelde termijnen, waarbij de basisgegevens van een contactkaart 5 jaar na het laatste contact geautomatiseerd worden verwijderd.