

## PRIVACYBELEID BUREAU OMBUDSMAN ROTTERDAM-RIJNMOND (ORR)

(laatste versie: 26 maart 2024)

### Uw privacy

Ombudsman Rotterdam-Rijnmond (ORR) en haar medewerkers vinden de bescherming van uw persoonlijke levenssfeer belangrijk. Zij zullen alleen die persoonsgegevens van u verwerken die zij nodig hebben om hun werk goed te doen. Zij nemen daarbij de maatregelen die nodig zijn om uw privacy te beschermen. Dat betekent bijvoorbeeld ook dat zij zo min mogelijk gegevens over u zullen verzamelen, verwerken en overdragen aan anderen.

Bij het verwerken van uw persoonsgegevens houdt ORR zich aan de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Met deze pagina wil ORR u informeren over hoe de ombudsman en haar medewerkers omgaan met uw persoonsgegevens.

### Welke persoonsgegevens worden door ons verwerkt?

Wij kunnen onder meer de volgende persoonsgegevens over u verwerken:

- uw naam, adres en woonplaatsgegevens;
- uw contactgegevens zoals uw e-mailadres en telefoonnummer;
- de gegevens die u via onze website invult op het klachtenformulier;
- afhankelijk van uw klacht: uw BSN-nummer;
- afhankelijk van uw klacht: gegevens over uw gezondheid;
- alle overige op u betrekking hebbende persoonsgegevens die u ons verstrekt of die wij verkrijgen voor de behandeling van uw klacht of voor het uitvoeren van een onderzoek op eigen initiatief;

- de persoonsgegevens die u ons verstrekt ten behoeve van een sollicitatie, zoals uw voor- en achternaam, geboortedatum, adres, telefoonnummer, nationaliteit, burgerlijke staat en alle overige in uw sollicitatie vermelde persoonsgegevens;
- de persoonsgegevens die u ons verstrekt wanneer u ons om een stageplaats verzoekt.

### Waarom verwerken wij uw persoonsgegevens?

Wij verwerken uw persoonsgegevens om de wettelijke taken van de ombudsman uit te voeren: het behandelen van klachten en het doen van onderzoeken op eigen initiatief. Ook verwerken wij uw persoonsgegevens voor onze bedrijfsvoering, bijvoorbeeld wanneer u deze gegevens aan ons heeft verstrekt bij uw sollicitatie of omdat u ons om een stageplaats verzoekt.

Persoonsgegevens die wij van u hebben ontvangen, worden uitsluitend gebruikt voor het doel waarvoor wij ze hebben gekregen.

Wij kunnen uw persoonsgegevens gebruiken:

- voor het behandelen van klachten over gemeenten, gemeentelijke samenwerkingsverbanden en diverse maatschappelijke organisaties die gemeentelijke taken uitvoeren;
- voor het uitvoeren van onderzoeken op eigen initiatief;
- voor het op uw verzoek toezenden van een brochure of andere publicatie;
- wanneer wij dat om andere redenen juridisch of wettelijk verplicht zijn;
- voor het vragen van feedback over onze dienstverlening, waarbij wij, en het eventueel door ons ingehuurd onderzoeksbureau, uw persoonsgegevens vertrouwelijk zullen behandelen;
- voor uw inschrijving voor een van onze studiemiddagen of andere door ons georganiseerde bijeenkomsten;
- voor het behandelen van uw sollicitatie.

## Hoe verzamelen wij uw persoonsgegevens?

Op het moment dat u persoonsgegevens aan ons verstrekt, is al sprake van het door ons verzamelen (en dus verwerken) van deze gegevens. Dat kan bijvoorbeeld zijn: telefonisch, in een e-mailbericht, in een brief, door ons persoonlijk stukken te overhandigen, door het invoeren van uw gegevens op onze website, door ons uw visitekaartje te geven of door te solliciteren naar een baan bij ons.

Wij kunnen voor het behandelen van uw klacht uw persoonsgegevens ook uit andere bronnen verkrijgen, bijvoorbeeld:

- via uw contactpersoon, uw gemachtigde of uw advocaat;
- via het stellen van vragen aan anderen, bijvoorbeeld aan de gemeente waarover uw klacht gaat;
- via het inzien van uw dossier, bijvoorbeeld bij de gemeente waar wie uw klacht gaat;
- andere openbare bronnen, zoals de Kamer van Koophandel, het Kadaster of internet.

## Waar en hoe lang worden uw persoonsgegevens bewaard?

Uw persoonsgegevens worden door ons opgeslagen in een digitaal gegevensbestand.

Deze gegevens worden door ons niet langer bewaard dan nodig is voor het bereiken van het doel waarvoor u uw gegevens aan ons heeft verstrekt.

Als u bij ons solliciteert en u wordt niet aangenomen, dan worden uw gegevens uiterlijk binnen 3 maanden na de afwijzing verwijderd. Wanneer wij uw gegevens langer willen bewaren, dan vragen wij u om toestemming om uw gegevens maximaal één jaar te mogen bewaren.

## Aan wie geven wij uw persoonsgegevens zo nodig door?

Wij geven uw persoonsgegevens alleen aan anderen door als dat nodig is om uw klacht goed te kunnen behandelen. De anderen, aan wie wij uw gegevens kunnen doorgeven, zijn bijvoorbeeld:

- de (overheids)organisatie waarover u de klacht heeft ingediend;
- andere (semi-)overheidsorganisaties wanneer dat noodzakelijk is voor de behandeling van uw klacht;
- degene, die met uw mondelinge of schriftelijke toestemming voor u als contactpersoon optreedt;
- de ombudsman aan wie wij uw, bij ons ingediende klacht, doorzenden;
- de Autoriteit Persoonsgegevens of een andere toezichthouder als wij daartoe wettelijk verplicht zijn;
- externe leveranciers in verband met de verwerking van uw persoonsgegevens voor de in dit Privacybeleid omschreven doeleinden, zoals ICT leveranciers, leveranciers van communicatiediensten of andere leveranciers aan wie wij bepaalde ondersteunende diensten uitbesteden; ORR sluit met deze externe leveranciers verwerkersovereenkomsten die voldoen aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming daaraan stelt.

Wij zullen uw gegevens nooit gebruiken voor commerciële doeleinden of voor andere doeleinden dan waarvoor ze zijn verstrekt.

### Hoe gaan anderen met uw persoonsgegevens om?

Wij gaan vertrouwelijk om met de persoonlijke informatie die u ons geeft. Andere instanties aan wie wij uw persoonsgegevens verstrekken, zijn zelf verantwoordelijk voor de juiste omgang met uw persoonlijke informatie en privacy.

### Onze privacyfunctionaris

Ombudsman Rotterdam-Rijnmond heeft voor de gegevensbescherming een functionaris aangesteld. Deze privacyfunctionaris is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens en ziet erop toe dat wij persoonsgegevens verwerken volgens de wet.

Wanneer u vragen heeft, meer informatie wilt of gebruik wilt maken van uw privacy rechten, dan kunt u contact opnemen met onze privacyfunctionaris:

- via e-mail: [privacy-functionaris@orr.nl](mailto:privacy-functionaris@orr.nl);
- met een brief aan: Ombudsman Rotterdam-Rijnmond, t.a.v. de privacyfunctionaris, De Batavier, Batavierenstraat 15-35 (5<sup>e</sup> etage), 3014 JH Rotterdam;
- per telefoon: 0800-0802.

### Hoe worden uw persoonsgegevens door ons beschermd?

Wij hebben passende technische en organisatorische maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beveiligen tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen verlies, vernietiging, schade, aanpassing of bekendmaking. Heeft u aanwijzingen dat er toch iets is misgegaan, wilt u dan contact opnemen met onze privacyfunctionaris?

### Uw recht op informatie, inzage, verbetering, beperking en verwijdering van uw gegevens (recht om vergeten te worden)

U heeft het recht ons te verzoeken om informatie over en om inzage, verbetering, beperking of verwijdering van (een gedeelte van) uw persoonsgegevens. Wij zullen altijd aan uw verzoek voldoen, tenzij wij dat juridisch of wettelijk niet mogen. U kunt uw verzoek indienen bij onze privacyfunctionarissen. De contactgegevens vindt u hierboven.

### U kunt ons dus vragen om:

- u te informeren waarom uw gegevens nodig zijn, wat ermee gebeurt en hoe lang ze worden bewaard;
- inzage van de persoonsgegevens die wij van u hebben;
- verbetering van persoonsgegevens die volgens u onjuist zijn;
- (een gedeelte van) uw persoonsgegevens (voorlopig) niet meer te gebruiken; bijvoorbeeld gegevens die volgens u onjuist zijn, maar die wij nog niet gecontroleerd hebben; of gegevens, die wij niet meer nodig

hebben, maar waarvan u wilt dat wij ze bewaren, omdat u ze zelf nog nodig kunt hebben;

- verwijdering van (een gedeelte van) uw persoonsgegevens, zowel uit onze eigen systeem als bijvoorbeeld online openbaar gemaakte gegevens (uw recht om vergeten te worden).

Wanneer naar aanleiding van uw verzoek uw persoonsgegevens worden verbeterd of verwijderd, of het gebruik ervan wordt beperkt, dan zullen wij anderen aan wie wij die gegevens hebben verstrekt, op de hoogte brengen van de verbetering, beperking of verwijdering.

Verder kunt u bij ons bezwaar maken tegen de verwerking van (een gedeelte van) uw persoonsgegevens. Wij zullen met uw bezwaren rekening houden, tenzij wij dat juridisch of wettelijk niet mogen.

### Geen persoonsgegevens in onze rapporten en andere publicaties

ORR publiceert de uitgebrachte rapporten op zijn website. Dat gebeurt nadat de rapporten zijn geanonimiseerd, zodat de klacht niet is te herleiden tot individuele personen. Als u van mening bent dat dit in uw geval niet zorgvuldig genoeg is gebeurd, dan kunt u contact opnemen met onze privacyfunctionaris.

### Heeft u een klacht over onze verwerking van uw persoonsgegevens?

Vindt u dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan? Of bent u niet tevreden over onze reactie op uw verzoek om bijvoorbeeld inzage of correctie van uw persoonsgegevens? Dan kunt u een klacht indienen bij onze privacyfunctionaris.

Bent u daarna niet tevreden over de manier waarop op uw klacht is gereageerd, dan kunt u vervolgens uw klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Deze instantie houdt in Nederland toezicht op het gebruik van persoonsgegevens. De Autoriteit Persoonsgegevens is bereikbaar via het gratis telefoonnummer 088 – 180 52 50.

### Hoe kunt u onze privacyfunctionaris bereiken?

- *e-mail:* [privacy-functionaris@orr.nl](mailto:privacy-functionaris@orr.nl).
- *brief:* Ombudsman Rotterdam-Rijnmond, t.a.v. de privacyfunctionaris, De Batavier, Batavierenstraat 15-35 (5<sup>e</sup> etage), 3014 JH Rotterdam.
- *telefoon:* 0800-0802.

### Wat doen wij met cookies

Onze website maakt gebruik van cookies. Een cookie is een klein tekstbestand dat door een webbrowser op uw computer wordt opgeslagen. De cookies gebruiken wij om de website beter te laten functioneren en om het bezoek aan de website te monitoren. We gebruiken deze gegevens niet op individueel persoons- of computerniveau. De gegevens zijn daarom niet tot u of uw apparaat (computer, smartphone, enz.) te herleiden.

U kunt het gebruik van cookies blokkeren door de instellingen in uw webbrowser aan te passen. Daarnaast kunt u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen.

### Wijzigingen in ons Privacybeleid

Dit Privacybeleid is vastgesteld op 24 mei 2018 en aangevuld op 27 september 2018. Op 26 maart 2024 is het adres gewijzigd in het Privacybeleid. ORR behoudt zich het recht voor wijzigingen of aanvullingen aan te brengen in dit Privacybeleid. Op deze pagina kunt u steeds ons actuele Privacybeleid vinden. Als het daarbij om een ingrijpende aanpassing gaat, dan vermelden wij dat duidelijk op onze website.