



Melding verwerking persoonsgegevens

Meldingsnummer

154

Naam verwerking van persoonsgegevens

Afhandelen contacten

Omschrijving verwerking van persoonsgegevens

Deze verwerking is een onderdeel van het totale dataverzamelingsproces zoals dat door de divisie Dataverzameling wordt uitgevoerd. Het doel van het Contact Center Inbound (CCI) is het beantwoorden van vragen en reacties (w.o. klachten) van berichtgevers en respondenten over de, door het CBS, aan hen toegestuurd vragenlijsten. Deze vragen kunnen binnenkomen per telefoon, mail, web, brief en fax. Het afhandelen van de vragen gebeurt via zogenaamde 1^e, 2^e dan wel 3^e lijnsondersteuning.

Verantwoordelijke

Directeur-Generaal van de Statistiek

Doel van de verwerking (Rechtsgrond: Wbp art. 8, lid e)

1. Statistiekproductie op basis van CBS-wet zoals vastgelegd in het Jaarplan CBS.

Herkomst (categorieën van) persoonsgegevens

<i>(Categorie van) persoonsgegevens</i>	<i>Bron en wijze van verkrijgen</i>
1. Naam, adresgegevens, telefoonnummer	1. Afhankelijk van het onderzoek worden interne CBS-gegevens gebruikt die afkomstig zijn van: - Gemeentelijke Basisadministratie (GBA); - Geografische Basis Registratie (GBR); - Algemeen Bedrijven Register (ABR); - Kamer van Koophandel; - Belastingdienst Daarnaast kan het voorkomen dat een externe steekproefregister gebruikt wordt zoals afkomstig van de Rijksdienst voor het Wegvervoer (RDW).
2. Enquêtegegevens, enquêtehistorie, status handhavingsproces	2. Uit andere interne CBS-processen in het kader van het verzamelen van enquêtes
3. Vragen, klachten en CBS-reacties	3. Via brieven, e-mail, webformulieren of telefonisch wordt contact opgenomen met het CBS door de desbetreffende berichtgever of respondent. Klachten worden in alle gevallen schriftelijk door het CBS beantwoord.

(Categorieën van) betrokkenen en persoonsgegevens

<i>(Categorie van) betrokkenen</i>	<i>(Categorie van) persoonsgegevens</i>
1. Personen en huishoudens van personen die betrokken zijn bij	1. Naam, adresgegevens, telefoonnummer, actuele enquêtegegevens



persoons- en huishoudensonderzoeken	(correspondentienummer, benaderstappen en benaderwijzen, responsinformatie, contacthistorie, gemaakte afspraken), enquêtehistorie (vorige enquêtes), vragen, klachten en CBS-reacties
2. Personen die bedrijfsmatig werken (zelfstandige, ZZP-er of op andere wijze herleidbaar tot een natuurlijke persoon) als gevolg van bedrijfsenquêtes	2. Naam, adresgegevens, telefoonnummer, actuele enquêtegegevens, (correspondentienummer, BTW-nummer, benaderstappen en benaderwijzen, responsinformatie, contacthistorie, gemaakte afspraken), enquêtehistorie (vorige enquêtes), eventuele status handhavingproces, vragen, klachten en CBS-reacties

(Categorieën van) betrokkenen en bijzondere gegevens in verwerking

(Categorie van) betrokkenen

(Categorie van) bijzondere persoonsgegevens

n.v.t.

n.v.t.

(Categorieën van) ontvangers van gegevens

(Categorie van) ontvangers

(Categorie van) gegevens

1. Afdelingen binnen Divisie Dataverzameling en binnen Statistische Divisies voor zover gemachtigd om klantbeeld van personen, huishoudens van personen of personen die bedrijfsmatig werken te raadplegen

1. Zie bovengenoemde gegevenscategorieën

Voorgenomen doorgifte naar landen buiten de EU

De gegevensverwerking persoonsgegevens wordt niet doorgegeven aan één of meer landen buiten de EU.

Datum melding

13-6-2013
