



OMGEVINGSDIENST  
FLEVOLAND & GOOI EN VECHTSTREEK

# Privacyverklaring Klachten & Meldingen

De Omgevingsdienst Flevoland & Gooi en Vechtstreek (OFGV) verwerkt persoonsgegevens doordat u gebruik maakt van onze diensten en/of omdat u gegevens aan ons verstrekt. Bent u het niet eens met hoe de OFGV met uw persoonsgegevens omgaat, dan kunt u hier melding van doen of een klacht indienen. U kunt aan de OFGV vragen om uw klacht te behandelen, maar u kunt er ook voor kiezen om met uw melding de OFGV alleen te informeren. Dit kan ook anoniem. Afhankelijk van de keuze die u maakt (melding ter informatie of klacht ter behandeling), heeft de OFGV informatie van u nodig. In deze privacyverklaring leest u hoe de OFGV met klachten en meldingen omgaat, welke gegevens de OFGV verwerkt en wat er gebeurt met de door u aangeleverde persoonsgegevens.

## Indienen klacht/melding

Voor het indienen van klacht/melding m.b.t. de verwerking van uw persoonsgegevens heeft u verschillende opties:

1. U kunt een klacht/melding bij de OFGV indienen door het invullen van een klachtenformulier op de [website](#) van de OFGV.
2. U kunt een brief met daarin uw klacht/melding sturen naar:  
*Omgevingsdienst Flevoland & Gooi en Vechtstreek*  
*Privacy klacht/melding*  
*Postbus 2341*  
*8203 AH Lelystad*
3. U kunt rechtstreeks een klacht indienen bij onze Functionaris Gegevensbescherming (FG) via tel: 088 6333 000
4. U kunt rechtstreeks een klacht indienen bij de [Autoriteit Persoonsgegevens](#) (AP).

## Autoriteit Persoonsgegevens

Als je het niet eens bent met de manier waarop de OFGV uw persoonsgegevens verwerkt en we komen er samen niet uit, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

## In behandeling nemen

Om uw klacht in behandeling te kunnen nemen heeft de OFGV uw persoonsgegevens nodig. Wilt u deze gegevens niet doorgeven dan wordt de klacht als tip gezien met als doel het informeren van de OFGV.

## Verwerking persoonsgegevens

Meldt u een klacht bij de OFGV via het [webformulier](#) dan wordt om uw naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres en gewenste aanspreekvorm ('mijnheer', 'mevrouw' of 'beste') gevraagd. Meldt u een klacht per brief, dan vraagt de OFGV u om uw naam, adres en telefoonnummer. Vermeldt u in de omschrijving van uw klacht of melding persoonsgegevens of worden er stukken mee gestuurd die persoonsgegevens bevatten, dan worden ook deze gegevens door de OFGV verwerkt.

## **Doel**

De verzamelde gegevens worden door de OFGV gebruikt om:

- U te laten weten dat de klacht/melding is ontvangen.
- Contact met u op te nemen voor vragen en/of aanvullende informatie.
- Het geven van een terugkoppeling en/of besluitvorming op de melding/klacht

## **Delen met derden**

Heeft u een klacht m.b.t. een derde dan kan het nodig zijn om uw gegevens en/of informatie te delen met de organisatie waarover uw klacht gaat. Dit geeft een derde de mogelijkheid om op uw klacht/melding te reageren. Is het nodig om uw persoonsgegevens te delen en dan wordt dit aan u voorgelegd en wordt er vooraf gevraagd om uw toestemming.

## **Anonieme melding**

Bent u van mening dat er door de OFGV niet zorgvuldig wordt omgegaan met uw eigen dan wel andermans persoonsgegevens maar wilt u geen persoonsgegevens achterlaten dan kunt u anoniem een melding indienen. Het is dus niet verplicht om uw contactgegevens door te geven. De OFGV kan echter de melding dan niet als klacht in behandeling nemen maar zal de melding als tip/feedback behandelen en beoordelen.

## **Bewaartermijn persoonsgegevens**

De OFGV bewaart persoonsgegevens die zij verwerkt echter niet langer dan noodzakelijk is voor het doel van de gegevensverwerking of zo lang als op grond van de Archiefwet verplicht is. Zodra er echter geen strikt doel of wettelijke reden meer is om de gegevens te bewaren worden ze door de OFGV verwijderd.

## **Beveiliging persoonsgegevens**

De OFGV neemt in lijn met de gestelde wettelijke eisen en richtlijnen op het gebied van de Privacywetgeving passende beveiligingsmaatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging van uw persoonsgegevens tegen te gaan. Zo zorgen wij onder andere dat alleen de noodzakelijke personen toegang hebben tot uw persoonsgegevens en dat de toegang tot uw persoonsgegevens goed afgeschermd is. Daarbij maken wij u erop attent dat het beveiligen en veilig houden van uw eigen computerapparatuur, telefoon en internetverbinding valt onder uw eigen verantwoordelijkheid. Dit is een belangrijk en essentieel onderdeel bij het beschermen van uw persoonsgegevens.

## **Privacyverklaring OFGV**

U heeft een aantal privacyrechten. Denk hierbij aan het recht om uw gegevens in te zien, uw gegevens te laten corrigeren en, in een aantal gevallen, uw gegevens te laten wissen. In de [Privacyverklaring](#) van de OFGV kunt u meer lezen over wat deze rechten precies inhouden en hoe u een verzoek kunt indienen.

## **Meer informatie**

Heeft u vragen over deze privacyverklaring of over het indienen van een klacht of melding, neem dan contact op met de OFGV via e-mail: [info@ofgv.nl](mailto:info@ofgv.nl) of tel: 088 6333 000.

Voor meer algemene informatie over uw privacy en het verwerken van persoonsgegevens kunt u onder andere terecht op de website van de [Autoriteit Persoonsgegevens](#).