

USUMA Datenschutz-Briefing 2025/2026

Die USUMA GmbH legt höchsten Wert auf den Schutz personenbezogener Daten und verarbeitet diese ausschließlich im Einklang mit dem europäischen und deutschen Datenschutzrecht (z.B. DSGVO und BDSG).

Dieses jährliche Datenschutz-Briefing bietet eine kurze Auffrischung der für die Tätigkeit als Telefoninterviewer:in maßgeblichen Grundsätze und Verhaltensregeln. Alle Interviewer:innen absolvieren es vor dem ersten Einsatz und anschließend einmal jährlich. Zum Nachweis werden nur die hierfür erforderlichen Angaben gespeichert.

Bei Fragen oder Unsicherheiten wenden Sie sich bitte unverzüglich an das Datenschutzteam entweder per E-Mail über datenschutz@usuma.com oder telefonisch unter 030/92702850.

Vielen Dank für Ihren Beitrag zum Schutz personenbezogener Daten!
Das USUMA-Datenschutzteam

1. Rechtliche Basis des Datenschutzes in Deutschland

Seit dem 25. Mai 2018 gilt in der ganzen EU die **Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO)**.

Diese Verordnung ist für **alle Unternehmen und Organisationen in der EU** verbindlich – auch für die USUMA GmbH.

In Deutschland wird die DS-GVO durch das **Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)** ergänzt. Für bestimmte Bereiche (vor allem Behörden) gelten zusätzlich Landesdatenschutzgesetze (LDSG).

Wichtig für Sie als Telefoninterviewer:in:

Sobald Sie mit **personenbezogenen Daten** arbeiten (z. B. Name, Telefonnummer, Interviewantworten), müssen wir uns und Sie sich an die Regeln der DS-GVO und des BDSG halten.

2. Ziele des Datenschutzes

Die Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) soll Menschen **die Kontrolle über ihre personenbezogenen Daten** zurückgeben und für **Transparenz** sorgen.

Jede Person, deren Daten verarbeitet werden, soll **selbstbestimmt** entscheiden können, welche Daten, **von wem und zu welchem Zweck verarbeitet** werden. Beim Datenschutz geht es daher in erster Linie nicht um zusätzliche Bürokratie, sondern um den **Schutz der Personen, die hinter den Daten stehen**.

Ein **zentrales Ziel** ist es, zu verhindern, dass **Unbefugte** auf personenbezogene Daten zugreifen können.

Für Sie als Telefoninterviewer:in bedeutet das:

Sie helfen aktiv dabei mit, die **Rechte der Befragten** zu schützen – zum Beispiel, indem Sie vertraulich mit allen Informationen umgehen und diese **nicht an Dritte** weitergeben.

3. Personenbezogene Daten

Unter „personenbezogenen Daten“ versteht man **alle Informationen**, die sich auf **eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person** beziehen. Anders gesagt: Mit Hilfe dieser Daten kann eine Person eindeutig identifiziert werden – entweder direkt (z. B. Name + Adresse) oder indirekt (z. B. Kombination mehrerer Angaben).

Zu personenbezogenen Daten zählen zum Beispiel:

- Telefonnummern mit Namen oder anderen zuordenbaren Angaben
- Kreditkarten- oder Personalnummern
- Kontodaten
- Privatanschriften
- E-Mail-Adressen

Für Ihre Tätigkeit als Telefoninterviewer:in wichtig:

Auch **Interviewantworten sind personenbezogene Daten**, so lange sie einer Person zugeordnet werden können (z. B. über Telefonnummer, Fallnummer oder Name).

4. Rechte der betroffenen Personen

Wenn personenbezogene Daten erhoben werden, gelten gemäß der DS-GVO bestimmte **Betroffenenrechte**. Diese Rechte sollen jeder Person mehr Kontrolle darüber geben, was mit ihren Daten passiert.

Jede Person, deren personenbezogene Daten erhoben werden, hat unter anderem folgende Rechte:

- **Recht auf Auskunft**, z. B. Informationen über USUMA, den Zweck des Anrufs und die Studie
- **Recht auf Berichtigung**, z. B. Korrektur von Antworten, falschen Kontaktdaten oder anderen Angaben
- **Recht auf „Vergessenwerden“ (Löschung)**, z. B. Löschen der personenbezogenen Daten (Telefonnummer, E-Mail-Adresse etc.) nach der Interviewteilnahme oder auf Wunsch der befragten Person
- **Recht auf Widerruf der Einwilligung**, z. B. Abbruch des Interviews auf Wunsch der befragten Person ohne Angabe von Gründen und ohne weitere Wiederanrufmöglichkeit

Wichtig für Sie als Interviewer*in:

Wenn eine befragte Person eines dieser Rechte nutzen möchte (z. B. Interview abbrechen), **müssen Sie diesen Wunsch respektieren** und gemäß Ihren Projektanweisungen dokumentieren bzw. an die zuständige Stelle weitergeben.

5. Einwilligungserklärung

Werden personenbezogene Daten z.B. aus sensiblen Bereichen erhoben, wie:

- Angaben über die ethnische Herkunft
- politische Meinungen
- religiöse oder weltanschauliche Überzeugungen
- Gesundheit oder Sexualleben

dann ist dafür immer **vorab eine Einwilligung** der betroffenen Person erforderlich. Diese Einwilligung kann (fern-)mündlich im Interview erfolgen.

Wichtig ist, dass die befragte Person weiß, zu welchem **Zweck** die Daten erhoben werden, versteht, dass die **Angabe freiwillig** ist, der **Erhebung ausdrücklich zustimmt**. Die erteilte Einwilligung muss **dokumentiert** werden, um auch im Nachhinein nachweisen zu können, dass die Person **vor der Datenerhebung** über die wichtigsten Datenschutzinformationen aufgeklärt wurde und zugestimmt hat.

Wichtig für Sie als Interviewer:in:

Vor jedem Interview der USUMA GmbH muss eine Einwilligung der befragten Person eingeholt werden. Lesen Sie dafür den vorgesehenen Einwilligungstext (DS-Frage) bitte **immer vollständig** und **gut verständlich** vor. **Lassen Sie nichts weg, fassen**

6Sie nicht frei zusammen und verändern Sie den Text nicht.

6. Grundlage Rahmenvertrag

Die Tätigkeit bei der USUMA unterliegt den datenschutzrechtlichen Regelungen.

Eine „**Verpflichtung auf die datenschutzrechtliche Vertraulichkeit**“ wurde von allen Interviewenden unterschrieben. Diese Verpflichtung ist ein wichtiger Bestandteil des Rahmenvertrages.

Dort ist vereinbart, dass es Interviewenden

„[...] nur gestattet [ist], personenbezogene Daten in dem Umfang und in der Weise zu verarbeiten, wie es zur Erfüllung der Ihnen vertraglich übertragenen Aufgaben erforderlich ist. Nach den gesetzlichen Vorschriften ist es untersagt, personenbezogene Daten **unbefugt oder unrechtmäßig zu verarbeiten** oder **absichtlich oder unabsichtlich die Sicherheit der Verarbeitung** in einer Weise zu verletzen, die zur **Vernichtung, zum Verlust, zur Veränderung, zur unbefugter Offenlegung oder unbefugtem Zugang** führt.“ (USUMA Rahmenvertrag, S.7)

Entsprechend dürfen **während der Telefonie keine Notizen, Mitschriften, Aufzeichnungen o. Ä., die personenbezogene Daten enthalten, gemacht bzw. mitgenommen** werden. Außerdem ist sicherzustellen, dass Unbefugte **nicht mithören** können.

Während der Tätigkeit als Telefoninterviewer:in sind weitere Maßnahmen zur Einhaltung des Datenschutzes zu berücksichtigen, die mit einer Anweisung für datenschutzkonformes Arbeiten bei der USUMA GmbH bestätigt werden.

In der Kontakthanbahnung sind folgende Maßnahmen zu beachten:

1. Bei jedem Anruf wird die **USUMA-Telefonnummer** (z.B. 030/92702864 bzw. -90) übermittelt. Wenn die Angerufen dort zurückrufen, werden sie mit einem Anrufbeantworter verbunden, der Auskunft über den Zweck des Anrufs und die USUMA GmbH gibt.
2. In der Kontaktphase müssen bestimmte Schlüsselwörter, wie die Nennung der **USUMA GmbH** und des eigenen **Namens** sowie das **Thema** der Studie genannt werden.
3. Bei Bedarf ist die **Herkunft der Telefonnummer** zu erläutern sowie auf **Freiwilligkeit** und **Anonymität** der Studie zu verweisen.
4. Die Datensätze sind **gewissenhaft** abzulegen (z. B. korrekte Ablage der Verweigerungen).
5. In der **Kontakthanbahnung** sind **keine zusätzlichen Informationen** wie „ZP ist krank“ zu erfassen.

Bei der Interviewführung gilt Folgendes zu berücksichtigen:

1. Interviews dürfen nur mit **vollständig vorgelesener Einwilligungserklärung und Zustimmung der Zielperson durchgeführt** werden.
2. Der Einwilligungstext darf dabei **nicht gekürzt, übersprungen oder verändert** werden.
3. Die **Teilnahme am Interview und die Beantwortung der Fragen ist freiwillig**.
4. Die Teilnehmenden haben ein Recht darauf, die **Einwilligung zurückzuziehen** und die **Interviews abbrechen**.
5. Während und nach dem Interview dürfen über den **Fragebogentext hinaus keine weiteren Daten erfasst werden**.
6. Für weitere Informationen zum Datenschutz sind die **Kontaktdaten der Datenschutzbeauftragten**, die **USUMA-Webseite** (www.usuma.com/datenschutz) oder die Rufnummer des **Datenschutz-Anrufbeantworters (030/927072639)** weiterzugeben.

Ein wichtiger Faktor für die Gewährleistung des Datenschutzes ist das **persönliche Engagement**. Zum datenschutzkonformen Arbeiten für die USUMA GmbH ist folgende Anweisung zu berücksichtigen:

- Beim Telefonieren ist stets ein **Headset** zu benutzen.
- Während der Telefonie sind **keine Notizen, Mitschriften** o. ä., die personenbezogene Daten enthalten, anzufertigen bzw. mitzunehmen.
- In der **Kontaktanbahnung** sind, entsprechend der Projekteinweisung, alle **notwendigen Informationen weiterzugeben** Grundlage hierfür sind die Vorgaben aus den Einstiegstexten bzw. den Argumentationshilfen.
- Der **Einwilligungstext** zur Datenschutzerklärung ist **stets unverändert vorzulesen**.
- Bei weiterführenden Rückfragen zum Datenschutz sind die **Kontaktdaten der Datenschutzbeauftragten** weiterzugeben.
- Anrufe für die USUMA GmbH dürfen durch Home Agents nur **innerhalb der EU** erfolgen.

Sollten Sie Rückfragen oder Feedback haben,
können Sie uns entweder per E-Mail über
datenschutz@usuma.com
oder telefonisch unter 030/92702850 kontaktieren.