

Die USUMA GmbH legt höchsten Wert auf den Schutz personenbezogener Daten und hält sich in ihren Verarbeitungstätigkeiten an die gesetzlichen Anforderungen des europäischen und deutschen Datenschutzrechts (z.B. DS-GVO, BDSG).

Im Rahmen des USUMA Datenschutz-Briefing 2024 wurden folgende grundlegende Hinweise zum Datenschutz in Deutschland und konkrete datenschutzrechtlich relevante Anweisungen, die für die Tätigkeit als Telefoninterviewer:in wichtig sind, vermittelt.

Sollten Rückfragen bestehen, können Sie uns entweder per E-Mail über datenschutz@usuma.com oder telefonisch unter 030/92702865 kontaktieren.

Das USUMA-Datenschutzteam

1. Rechtliche Basis des Datenschutzes in Deutschland

Im **Jahr 2018** wurde der Datenschutz in Deutschland auf ein neues rechtliches Fundament gestellt.

Seit dem 25. Mai 2018 gelten die Vorschriften der **Europäischen Datenschutz-Grundverordnung** (DS-GVO). Diese europäische Verordnung gilt unmittelbar und ist innerhalb aller EU-Länder **verpflichtend**.

Deutsche Unternehmen müssen sich bei der Bearbeitung von personenbezogenen Daten an die Vorgaben aus der DS-GVO halten.

Die DS-GVO wird in Deutschland durch das **Bundesdatenschutzgesetz** (BDSG) und in den einzelnen Bundesländern durch weiterführende **Landesdatenschutzgesetze** (LDSG) ergänzt.

2. Ziele des Datenschutzes

Jede Person, von der **personenbezogene Daten** verarbeitet werden, kann sich auf die Einhaltung und Erfüllung der DS-GVO berufen.

Das Ziel der geltenden Datenschutzregelungen ist es, Personen, von denen Daten verarbeitet werden, die **Datenhoheit zurückzugeben** und **Transparenz** zu schaffen.

Jede Person soll eigenständig informierte Entscheidungen darüber treffen können, was mit ihren personenbezogenen Daten geschieht. Alle Bürger:innen sollen demnach selbst entscheiden, **welche ihrer personenbezogener Daten**, durch **wen**, zu **welchen Zwecken** verarbeitet werden.

Beim Datenschutz geht es in erster Linie darum, die **Personen zu schützen**, die **hinter den Daten stehen**.

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

3. Personenbezogene Daten

Unter „**Personenbezogenen Daten**“ werden alle Informationen, die sich auf eine **identifizierte oder identifizierbare natürliche Person** beziehen, verstanden.

Oder anderes formuliert, mit Hilfe von personenbezogenen Daten lassen sich Personen **eindeutig identifizieren**.

Zu personenbezogenen Daten zählen zum Beispiel:

- Telefonnummern mit Namen oder anderen Daten
- Kreditkarten- oder Personalnummern einer Person
- Kontodaten
- Kfz-Kennzeichen
- Privatanschriften
- E-Mailadressen
- Zeugnisse

4. Rechte der Betroffenen

Wenn personenbezogene Daten erhoben werden, sind gemäß der DS-GVO u.a. **Betroffenenrechte** zu beachten. Diese sollen eine stärkere individuelle Kontrolle über die Verarbeitung der eigenen personenbezogenen Daten ermöglichen.

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

- **Recht auf Auskunft:** z.B. Informationen über USUMA und Zweck des Anrufs
- **Recht auf Berichtigung:** z.B. Korrektur von Antworten
- **Recht auf Vergessen werden:** z.B. Löschen der personenbezogenen Daten (wie Telefonnummer, E-Mailadresse, etc.) nach Interviewteilnahme
- **Recht auf Widerruf der Einwilligung:** z.B. Abbruch im Interview ohne Wiederanrufmöglichkeit

5. Einwilligungserklärung

Werden personenbezogene Daten aus **besonders sensiblen Bereichen** erhoben, wie

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

bedarf es dafür **vorab immer einer Einwilligung** der betroffenen Person. Diese Einwilligung kann **(fern-)mündlich oder schriftlich** erfolgen.

Die erfolgte Einwilligung muss **dokumentiert** werden, um auch im Nachhinein belegen zu können, dass die Person bereits im Vorfeld der Datenerhebung über wesentliche Punkte zum Thema Datenschutz informiert wurde.

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 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 abubrechen**.
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 neuen **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 030/92702865 kontaktieren.

Vielen Dank für das Ausfüllen!
Das USUMA-Datenschutzteam