

## **Information zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen des Beschwerdemanagements**

Hiermit informieren wir Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen eines Anliegens über Beschwerdemanagement bei der Lafim-Diakonie und die Ihnen nach dem Datenschutzrecht zustehenden Rechte.

### **1. Wer ist für die Verarbeitung meiner Daten verantwortlich und wer ist Datenschutzbeauftragter?**

Lafim-Diakonie  
Berliner Str. 148  
11467 Potsdam  
Tel.: 0331 – 27187 – 0  
E-Mail: oeffentlichkeitsarbeit@lafim.de

Örtlich Beauftragter für den Datenschutz ist:

Rechtsanwalt Stefan Strüwe  
David Große Dütting  
CURACON GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft  
Am Mittelhafen 14  
48155 Münster  
Tel.: +49 251 92208 – 238  
E-Mail: datenschutz@curacon.de

### **2. Für welche Zwecke und auf welcher Rechtsgrundlage werden meine Daten verarbeitet?**

Das Beschwerdemanagement der Lafim-Diakonie bietet die Möglichkeit ein Feedback abzugeben. Bei diesem Feedback kann es sich um Beschwerden, Anregungen, Wünsche oder Lob handeln, was bei Bedarf bzw. auf Wunsch des Feedbackgebers anonymisiert und anschließend von zentraler Stelle an die entsprechenden Stellen in der Lafim-Diakonie weitergeleitet wird. Der Verfasser des Feedbacks kann entscheiden, ob er eine entsprechende Rückmeldung zu seiner Meldung erhalten möchte oder anonym bleiben will. Je nach Entscheidung des Verfassers erhält dieser dann im Anschluss an die Bearbeitung eine Rückmeldung zu seinem Feedback.

Weiterhin kann der Feedback-Geber in eine mögliche Veröffentlichung seines Feedbacks einwilligen. In diesem Fall wird das Feedback im Rahmen von Marketingmaßnahmen genutzt und beispielsweise auf der Webseite oder Flyern aufgeführt.

Wir verarbeiten die personenbezogenen Daten der Feedbackgeber ausschließlich für das Beschwerdemanagement in der Lafim-Diakonie auf Grundlage einer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 Nr. bzw. § 13 Abs. 2 Nr. 1 DSGVO bzw. aufgrund gesetzlicher Bestimmungen (§ 6 Abs. 1 Nr. 6 DSGVO i.V.m. z.B. § 13 Abs. 1 Nr. 8 BbgPBWoG) bzw. § 13 Abs. 2 Nr. 9 DSGVO).

Sofern die Datenverarbeitung auf einer Einwilligung beruht, kann diese jederzeit durch eine Mitteilung gegenüber dem Verantwortlichen mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. In diesem Fall werden die personenbezogenen Daten gelöscht. Die Datenverarbeitung bis zum Zeitpunkt des Widerrufs bleibt jedoch rechtmäßig.

### **3. Welche Datenkategorien werden genutzt und woher stammen diese?**

Wir verarbeiten von Ihnen grundsätzlich nur die Daten, die zur Bearbeitung Ihres Feedbacks erforderlich sind:

- Personenbeziehbare Daten und Informationen, aus denen bestimmte Verhaltensweisen, einer Person abgeleitet werden können.
- Name und Kontaktdaten, wie E-Mail oder Telefonnummer (freiwillige Angabe)

#### 4. Wer bekommt meine Daten?

Innerhalb der Lafim-Diakonie erhalten nur das Beschwerdemanagement sowie Personen und Abteilungen, die zur Aufklärung und Prüfung des Feedbacks zwingend zu beteiligen sind, Einsicht in die personenbezogenen Daten.

Wählt der Feedbackgeber für seine Mitteilung die externe Beschwerdestelle, so erhalten die Mitarbeitenden der Kanzlei Bernzen Sonntag Rechtsanwälte Einsicht in die Informationen.

#### 5. Wie lange werden meine Daten gespeichert?

Wir verarbeiten und speichern Ihre personenbezogenen Daten grundsätzlich nur so lange, wie es für die Bearbeitung eines Anliegens bzw. im Rahmen der gesetzlichen Anforderungen erforderlich ist. Danach werden diese Daten gelöscht bzw. anonymisiert, um statistische Auswertungen hieraus zu erstellen.

Wird eine Einwilligung zur Verarbeitung der Daten erteilt, erfolgt die Datenverarbeitung bis zum Widerruf oder zur Erfüllung des Verarbeitungszwecks.

#### 6. Werden meine Daten in ein Drittland übermittelt?

Eine Übermittlung in Drittländer ist nicht vorgesehen. Sollten wir personenbezogene Daten dennoch an Dienstleister außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) übermitteln, erfolgt die Übermittlung nur, soweit dem Drittland durch die EU-Kommission ein angemessenes Datenschutzniveau bestätigt wurde (§ 10 Abs. 1 DSGVO) oder andere angemessene Datenschutzgarantien im Sinne des § 10 Abs. 2 DSGVO (z. B. verbindliche unternehmensinterne Datenschutzvorschriften oder von der EU-Kommission erlassene Standarddatenschutzklauseln) vorhanden sind.

#### 7. Inwieweit finden automatisierte Einzelfallentscheidungen oder Maßnahmen zum Profiling statt?

Wir nutzen keine rein automatisierten Verarbeitungsprozesse zur Herbeiführung einer Entscheidung (einschließlich Profiling) im Rahmen des Lob- und Beschwerdemanagements durch.

#### 8. Welche Datenschutzrechte kann ich als Betroffener geltend machen?

Sie können **Auskunft** über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten verlangen. Darüber hinaus können Sie unter bestimmten Voraussetzungen die **Berichtigung** oder die **Löschung** Ihrer Daten verlangen. Ihnen kann weiterhin ein **Recht auf Einschränkung der Verarbeitung** Ihrer Daten, d.h. auf Markierung der gespeicherten personenbezogenen Daten mit dem Ziel, ihre künftige Verarbeitung einzuschränken, zustehen. Schließlich kann Ihnen auch ein **Recht auf Herausgabe der von Ihnen bereitgestellten Daten** in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zustehen.

Diese Rechte können Sie jederzeit unter der o.g. Adresse geltend machen.

Sie können Sie die Einwilligung zur Datenverarbeitung jederzeit ohne Angabe von Gründen **widerrufen**. Ihre personenbezogenen Daten werden in diesem Fall direkt gelöscht. Eine Weiterbearbeitung Ihres Anliegens ist danach nicht mehr möglich.

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten, die aufgrund von berechtigten Interessen nach § 6 Nr. 4 i. V. m. § 6 Nr. 8 DSGVO erfolgt, **Widerspruch** einzulegen. Wir verarbeiten die Sie betreffenden personenbezogenen Daten nicht mehr, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Daneben haben Sie das **Recht auf Beschwerde** bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde, wenn Sie der Ansicht sind, dass eine Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten durch uns gegen geltendes Datenschutzrecht verstößt.

Die für die Lafim-Diakonie zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde ist  
der Beauftragte für den Datenschutz der Evangelischen Kirche in Deutschland  
Außenstelle Berlin für die Datenschutzregion Ost  
Invalidenstr. 29  
10115 Berlin  
Tel.: +49 30 2005157-0  
Fax: +49 30 2005157-20  
E-Mail: [ost@datenschutz.ekd.de](mailto:ost@datenschutz.ekd.de)