



**MUSTER: Formblatt Beschwerdemanagement**

**Informationen zum Vorgang selbst**

Anfrage  Hinweis  Beschwerde per:  Brief  E-Mail  Telefon 0\_\_\_\_\_

Eingang im Unternehmen am: \_\_\_\_\_.2023 Eingang beim \_\_\_\_\_

Datenschutzbeauftragten am: \_\_\_\_\_.2023 Frist: bis \_\_\_\_\_.2023  keine

Sonstiges: \_\_

Name, Vorname: \_\_\_\_\_

Anschrift/Kontaktinformationen: \_\_\_\_\_

Beschäftigter:  Ja  Nein Kunde:  Ja  Nein Lieferant:  Ja  Nein

Vorgebrachter Sachverhalt: \_\_\_\_\_

Referenz: E-Mail von/an: \_\_\_\_\_ vom \_\_\_\_\_

**Prüfung**

| Aspekt   | Hintergrund  | Erledigt?<br>Bemerkungen                                  |
|--|--|---|
| <b>Ist das Unternehmen der richtige Adressat der Beschwerde?</b>                     | Klären Sie zunächst, ob Ihr Unternehmen überhaupt das richtige ist, bei dem die Beschwerde gelandet ist. Möglicherweise hat man sich einfach vertan. Im Zweifel haken Sie beim Absender freundlich nach.   | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein |
| <b>Ist der geschilderte Sachverhalt verständlich und nachvollziehbar?</b>            | Es muss Klarheit darüber herrschen, worum es dem Beschwerdeführer geht. Können Sie sein Anliegen nicht nachvollziehen, sollte dieses geklärt werden, bevor es zu weiteren Aktivitäten kommt.   | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein |
| <b>Inwieweit besteht eine Melde- bzw. Informationspflicht bezüglich der Sache?</b>   | Wurde mit der Information durch den Betroffenen ggf. eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten bekannt, kann eine Meldung an die zuständige Aufsichtsbehörde erforderlich sein (Art. 33 DSGVO). Eventuell müssen auch mögliche weitere Betroffene informiert werden (Art. 34 DSGVO).  | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein |
| <b>Muss die Unternehmensleitung einbezogen oder informiert werden?</b>               | Je nach Beschwerde ist es sinnvoll, frühzeitig die Unternehmensleitung einzubinden. Schließlich ist sie für die Einhaltung des Datenschutzes verantwortlich.   | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein |
| <b>Wurde der Beschwerdeführer über Eingang und Stand der Bearbeitung informiert?</b> | So weiß der Veranlasser, dass sein Anliegen ernst genommen wird. Dauert die Bearbeitung länger, kann eine Zwischeninformation sinnvoll sein. Das beugt dem vor, dass der Veranlasser sich verärgert an eine Datenschutzaufsichtsbehörde wendet. Geht es um die Geltendmachung von Betroffenenrechten, sind besondere Fristen zu beachten (Art. 12 Abs. 3 DSGVO). | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein |
| <b>Sind die zuständigen Stellen im Unternehmen über die Beschwerde informiert?</b>   | Machen Sie aus, wer für die relevante Datenverarbeitung verantwortlich und zuständig ist. Laden Sie zum Gespräch und zur Festlegung von Maßnahmen bzw. zu nächsten Schritten ein.  | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Sind der geschilderte Sachverhalt und der Grund der Beschwerde aus datenschutzrechtlicher Sicht zutreffend und berechtigt?</b> | Prüfen Sie insbesondere die Grundprinzipien nach Art. 5 Abs. 1 DSGVO und die darauf basierenden Anforderungen. Typischerweise sind häufig die Themen Rechtsgrundlage (Art. 6 DSGVO), Sicherheit der Verarbeitung (Art. 32 DSGVO) oder Löschung von Daten (Art. 17 DSGVO) relevant. | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein |
| <b>Wie wird im konkreten Fall der Beschwerde abgeholfen?</b>  | Klar ist: Im Leben läuft manches einfach schief. Verstöße können passieren, auch wenn man alles daransetzt, sie zu vermeiden. Dennoch müssen sie unverzüglich abgestellt werden, und zwar durch die zuständigen Stellen.   | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein |
| <b>Hat der Beschwerdeführer eine Antwort erhalten?</b>  | Der Beschwerdeführer sollte über den Ausgang seiner Beschwerde informiert werden. Eine Entschuldigung versteht sich von selbst, wenn die Beschwerde zu Recht erfolgte.   | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein |

Bemerkungen:

\_\_\_\_\_ Datum

\_\_\_\_\_ Bearbeiter

Scannen Sie diese Dokumente ebenfalls und legen Sie diese im DSMS entsprechend ab. Somit können Sie die Unterlagen immer wieder nutzen.

Bei Fragen zur Umsetzung kommen Sie gern auf mich zu.

Detlef Riese  
Datenschutzbeauftragter