

Datenschutzerklärung zur Verarbeitung Ihrer Daten im Beschwerdemanagement bei Performa Nord

Wir freuen uns, dass Sie unser Kontaktformular zum Einreichen einer Beschwerde oder eines Lobes sowie zur Mitteilung eines Verbesserungsvorschlages nutzen. Der Schutz Ihrer Privatsphäre ist uns bei der Nutzung des Kontaktformulars besonders wichtig.

Mit Wirkung vom 25.05.2018 ist die EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) in Kraft getreten. Performa Nord nimmt den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten ernst. Wir möchten Ihnen daher mit dieser Information einen Überblick über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und Ihre Rechte aus der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) geben.

Verantwortliche Stelle

Die für die Verarbeitung Ihrer Daten verantwortliche Stelle ist:

Performa Nord - Eigenbetrieb des Landes Bremen
Schillerstraße 1
28195 Bremen
Telefon: 0421 361-74744
Fax: 0421 361-6766
E-Mail: office@PerformaNord.bremen.de
Internet: <https://performanord.bremen.de>

Die Datenverarbeitung erfolgt über das Qualitätsmanagement bei Performa Nord.

Sie erreichen unsere/n Datenschutzbeauftragte/n unter:

Performa Nord – Eigenbetrieb des Landes Bremen
Schillerstraße 1
28195 Bremen
Telefon: 0421 361-90921
Fax: 0421 496-90921
E-Mail: Datenschutz@performanord.bremen.de

Art, Zwecke und Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung im Beschwerdemanagement

Zur Verbesserung unserer Dienstleistungen legen wir Wert auf Rückmeldungen von unseren Kund:innen (Beschwerden, Lob und Verbesserungsvorschläge). Die Rückmeldung kann über folgende Wege bei Performa Nord eingereicht werden:

- postalisch an Performa Nord- Eigenbetrieb des Landes Bremen, Schillerstraße 1, 28195 Bremen
- online per Kontaktformular (verschlüsselt)
- per E-Mail
- telefonisch über das Bürgertelefon oder die Durchwahlen der jeweiligen Sachbearbeiter:innen

Im Rahmen des Beschwerdemanagements verarbeiten wir folgende Daten:

- Name, Vorname, Personalnummer und Kontaktdaten (E-Mailadresse, Telefonnummer, ggf. Postanschrift) von Kund:innen.

- Beschwerdegegenstand (Sachverhalt der Beschwerde, ggf. eingereichte Formulare, die zur Aufklärung des Sachverhaltes dienlich sind).
- Verbesserungsvorschlag (Sachverhalt des Vorschlags)
- Ihr Lob (Sachverhalt des Lobes und persönliches Lob für Mitarbeitende)

Diese Angaben werden zur Bearbeitung benötigt und genutzt. Im Rahmen der Bearbeitung werden diese Angaben mit den zuständigen Mitarbeitenden anderer Referate innerhalb Performa Nord ausgetauscht, um gemeinsame Lösungen für das Kund:innenproblem zu erarbeiten, Lob an einzelne Bereiche oder Mitarbeitende weiterzuleiten und Prozessveränderungen anzustoßen. Wir nutzen Ihren Namen und Ihre Kontaktdaten, um Ihnen, auf dem von Ihnen ausgewählten Kontaktweg, eine Rückmeldung zur Beschwerdebearbeitung, des Lobeingangs oder Verbesserungsvorschlages zu geben.

Sofern eine drittgenannte Instanz in Ihrer Schilderung genannt ist und eine Abstimmung mit dieser notwendig ist, werden die zur Klärung notwendigen Sachverhalte und persönlichen Daten verschlüsselt per E-Mail (AES-Verfahren) mit dieser Instanz ausgetauscht. Hierzu holen wir vorab Ihr Einverständnis ein.

Zu Zwecken der Erhebung der Beschwerdezufriedenheit kann es vorkommen, dass wir Sie kontaktieren und zum Ablauf der Beschwerdebearbeitung und Ihrer Zufriedenheit befragen. Dies erfolgt auf dem von Ihnen freigegebenen Kontaktweg und ist freiwillig.

In einem jährlichen Beschwerdebericht werden die Beschwerdedaten anonymisiert ausgewertet und intern veröffentlicht.

Die Speicherung Ihrer Daten erfolgt nach den gesetzlichen Bestimmungen.

Ihre Datenschutzrechte

Sie haben – im Rahmen der nachfolgenden Regelungen - das Recht auf

- Auskunft über die Sie betreffenden personenbezogenen Daten (Art.15 DSGVO),
- Berichtigung (Art.16 DSGVO),
- Löschung (Art.17 DSGVO),
- Einschränkung der Verarbeitung (Art.18 DSGVO),
- Widerspruch (Art. 21 DSGVO) sowie das
- Beschwerderecht bei der zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde (Art. 77 DSGVO).

Die zuständige Aufsichtsbehörde für den Datenschutz bei Performa Nord ist der/die Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit der Freien Hansestadt Bremen

Arndtstraße 1
27570 Bremerhaven
Telefon: +49 471 596 2010 oder +49 421 361 2010
Fax: +49 421 496 18495

Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, Fragen, Anregungen oder Beschwerden in datenschutzrechtlichen Angelegenheiten an unsere/n Datenschutzbeauftragte/n (siehe oben) zu richten.

Löschung Ihrer Daten

Ihre personenbezogenen Daten werden entsprechend festgelegter Löschklassen gelöscht. Je nach Löschklasse variiert die Aufbewahrungsfrist zwischen 30 Tagen und drei Jahren, sofern keine andere gesetzliche Grundlage eine längere Aufbewahrungsfrist voraussetzt.

Noch Fragen?

Bei Fragen im Zusammenhang mit unserer Datenschutzerklärung, wenden Sie sich bitte an: Datenschutz@PerformaNord.Bremen.de