

Keine Angst vor Anfrageprozessen: mit guter Schulung und der HiScout GRC Suite

In Datenschuttschulungen wird immer wieder ein Grund für Fehler bei der Aufnahme von Anfragen zu Betroffenenrechten genannt: Mitarbeitende fürchten Fehler, die ein Bußgeld auslösen könnten. Je nach Firmenkultur zieht ein solcher Schaden auch persönliche Konsequenzen nach sich – und für die Verursachenden stehen finanzielle oder karrierebehindernde Folgen im Raum.

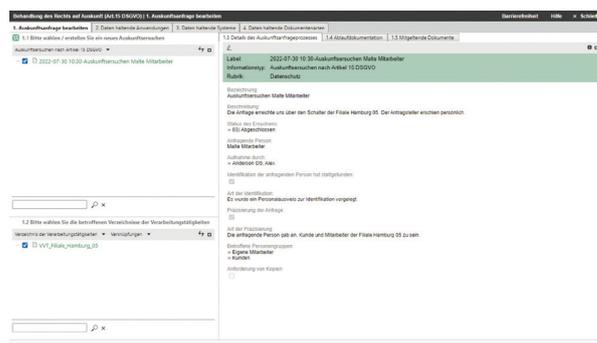
Wissen schafft Selbstvertrauen

Bekannterweise sitzt bei IT-basierten Vorfällen das Problem meistens vor dem Bildschirm. Hieraus lassen sich klare und logische Handlungen für die Verantwortlichen ableiten: Zum einen muss ein angstfreies Klima im Bereich Datenschutz geschaffen werden. Dazu bedarf es eines selbstkritischen Blicks auf die gelebte Fehlerkultur in der Organisation und der Wissensförderung bei den Mitarbeitenden in diesem Themengebiet. Zum anderen sollte das individuelle Selbstvertrauen gestärkt werden. Hier bewahrheitet sich der Satz, dass im Ernstfall nur das stattfindet, was vorher schon geübt wurde. Situationen und Abläufe, die vertraut sind, wirken deutlich weniger respektinflößend als unbekannte Situationen. Mit entsprechenden Übungen kann das Bewusstsein für die Feinheiten der Situation und die eigenen Rechte und Pflichten – am besten unterstützt durch die verwendete Compliance Software – geschärft werden. Flankierende, möglichst niederschwellige Awareness-Maßnahmen und Sachkundeschulungen erhöhen weiter die Selbstsicherheit der Mitarbeitenden.

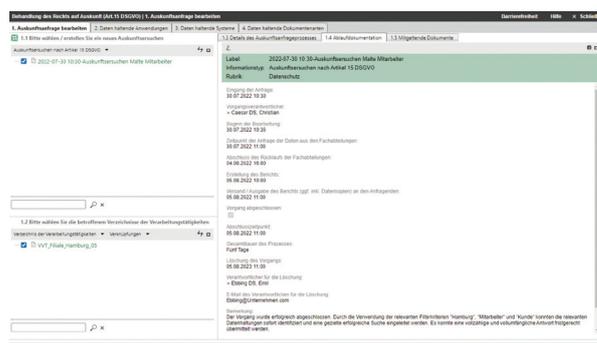
Schritt für Schritt zur rechtskonformen Datenerfassung

Diese ganzheitliche Herangehensweise lässt sich an einem Auskunftsanfrageprozess aus dem Datenschutz veranschaulichen: Bei einer Anfrage auf Auskunft zu in der Organisation verarbeiteten personenbezogenen Daten ist es wichtig, den Mitarbeitenden derart zu leiten, dass eine Angst vor einem bußgeldbewehrten Verfahrensfehler gar nicht erst aufkommt. Idealerweise gibt die zur Aufnahme und Bearbeitung der Anfrage verwendete Anwendung wie die HiScout GRC Suite (s. Bildbeispiel) einen klaren Prozessablauf vor, nach dem wie mit einer Checkliste die Phasen des Prozesses abgearbeitet werden können. Derart geleitet, werden die notwendigen Daten der Anfrage auf Auskunft nach Artikel 15 DSGVO korrekt erfasst – und die fallaufnehmende und vorab geschulte Person wird durch die Prozessanweisung angehalten, eine Rückfrage zur Präzisierung der Anfrage zu stellen und die anfragende Person eindeutig zu identifizieren, ohne dabei weitere unnötige personenbezogene Daten aufzunehmen. Dieses

Einholen wichtiger Informationen vom Anfragenden erfolgt erfahrungsgemäß nur dann, wenn die aufnehmende Person ihr diesbezügliches Recht kennt und dies auch dem Anfragenden gegenüber qualifiziert kommunizieren kann. Helfen kann dabei die direkte Aufforderung im Rahmen der Prozessleitung wie in Abbildung 1 aus dem Betroffenenrechte-Management des Datenschutzmoduls von HiScout:



Eine klare Ablaufdokumentation (Abbildung 2) ermöglicht die lückenlose Dokumentation der vorgenommenen Handlungen durch die Mitarbeitenden und gibt Sicherheit, dass nichts vergessen wurde.



Fazit: Wird die Kompetenz und Selbstsicherheit der Mitarbeitenden in den relevanten Datenschutzprozessen mittels Schulung und einer sinnvollen Prozessabwicklung in der verwendeten Software unterstützt, können die häufigsten Fehlerquellen in der Aufnahme von Datenschutzanfragen einfach umgangen werden.

Mehr Informationen zum Datenschutzmodul und den vielen weiteren Funktionalitäten der GRC Suite von HiScout erhalten Sie hier: www.hiscout.com