

Auch Unterlagen müssen spannend sein - lieber keine Unterlagen als schlechte

Zusammenfassung: Teilnehmer an Datenschutzunterweisung sollen Gelegenheit bekommen, die Inhalte der Unterweisungen in geeigneter Weise erneut anzusehen.

Der Praxisfall: Die Datenschutzunterweisung ist ein Erfolg. Die Vorbereitung hat funktioniert, fast alle angemeldeten Teilnehmer waren auch da, die Beurteilungsbögen sind ausgefüllt und so weit gut. Wäre da nicht zum einen der immer noch recht hohe Stapel an Material zur Unterweisung, Neudeutsch Hand-outs. Zum anderen gibt es bei den Beurteilungen einen Ausreißer zum Negativen. Die Rubrik „Zur Verfügung gestellte Unterlagen“ ist deutlich schlechter bewertet als alle anderen Punkte. Doch wie kann hier gegengesteuert werden?

Viele Möglichkeiten: Unterlagen werden normalerweise als Handout zur Verfügung gestellt. Dabei handelt es sich zumeist einfach um eine Kopie der gezeigten Folien. Oft sind diese so aufbereitet, dass auf einer Druckseite mehrere Folien zu finden sind. Die auszugebenden Unterlagen können aber auch Ergänzungen beinhalten, beispielsweise die Auszüge aus dem BDSG, die in der Unterweisung verwendet wurden. Die Präsentation kann aber auch im Intranet zur Verfügung gestellt werden – dann auch mit weiteren Erläuterungen. Das bietet die Chance, dass auch die während der Unterweisung auftauchenden Fragen dort mit aufgegriffen werden können. Auszüge aus der Präsentation können auch per Mail an die Teilnehmer verschickt werden. Es gibt viele Möglichkeiten, die Unterweisung durch geeignete Unterlagen zu verstärken und zu vertiefen.

Eigene Erfahrungen mit Unterlagen: Bei Seminaren ist man zunächst Jäger und Sammler und nimmt sich an Unterlagen mit, was man bekommen kann. Zumindest, wenn Thema und Vortrag interessant sind. Dabei gibt es eine deutlich zu erkennende Rangfolge. Unterlagen, die nur aus den schon gezeigten Folien bestehen, bleiben immer öfter liegen, während Texte mit Bildern, interessanten Beispielen und Hinweisen gerne mitgenommen werden. Unterlagen waren dann gut, wenn man sie sich aufhebt und kurze Zeit nach dem Seminar noch einmal zur Hand nimmt. Wer also wissen möchte, wie gute Unterlagen aussehen und was sie beinhalten, sollte einfach mal unter diesen Gesichtspunkten seinen eigenen Fundus durchsuchen.

Ablage P: Nicht selten nimmt man die Unterlagen überhaupt nicht mehr in die Hand. Nach Wochen oder Monaten fallen einem die Blätter wieder in die Hände, um nach einem kurzen Blick darauf endgültig in der „Ablage P“ (Papier-

korb) zu landen. Ziemlich sicher ist jedoch, dass das so nicht passiert wäre, wenn die Unterlagen unser Interesse geweckt und gebunden hätten. Das ist aber offenbar nicht gelungen. Es kann davon ausgegangen werden, dass es wohl nicht an der Gestaltung interessanter Materialien lag – eher, dass Referenten sich zu selten Gedanken über die Nachhaltigkeit von Unterlagen zu Seminaren machen.

Was Teilnehmer wollen: Unterlagen, die kurz und übersichtlich sind, interessante und die eigene Praxis betreffende Inhalte aufweisen und auch einfach weitergenutzt werden können. Kurz: je besser mich die Unterlagen bei meiner Arbeit unterstützen, desto besser.

Was Referenten bieten: Da ist zunächst einmal die mehr oder weniger „tolle“ Präsentation. Folienmeister schaffen pro Minute zwei bis drei Folien und beglücken die Teilnehmer in der Folge dann noch mit dem Ausdruck dieser Werke. Hand aufs Herz – kein Wunder, dass die im besten Fall nicht mitgenommen werden oder gar im Papierkorb landen.

Wenn die Folien angeblich alles sagen: Zu viele Referenten scheinen der Meinung zu sein, dass ihre Folien für sich sprechen und daher als Teilnehmerunterlage oder Handout völlig ausreichen. Wenn das so ist, muss die ketzerische Frage erlaubt sein, wofür es dann noch einen Referenten braucht. Folien haben mindestens einen Hauptzweck. Sie sollen den Vortrag der Referenten unterstützen. Sie sollen die Ausführungen untermauern, die Aufmerksamkeit verstärken. Die Folien alleine reichen nicht aus.

Auf den Punkt gebracht: Materialien zu Datenschutzunterweisungen sollten das Thema auf den Punkt bringen. Dazu ist ein einführendes Praxisbeispiel ein gutes Mittel, die Aufmerksamkeit zu wecken. Aber nur, wenn das Praxisbeispiel wirklich aus der Arbeits- und Lebenspraxis der Teilnehmer kommt. Eine kurze Zusammenfassung der Lösung folgt. Die Details, die zur Lösung führen, kommen später. Nur wer diese benötigt, wird weiterlesen, die anderen haben schon mit der kurzen Übersicht das erhalten, was sie erwarten – und brauchen.

Gerne auch eine Zusammenfassung per Mail: Eine Mail mit den wichtigsten Stichpunkten der Unterweisung kann ein sinnvoller Weg sein, die Unterweisungsinhalte zur Verfügung zu

stellen. Das kann auch als Download erfolgen – dann kann man auch sehen, wie viele Abrufe erfolgt sind.

Roter Faden: Auch in den Unterlagen zu Datenschutzunterweisungen sollte sich demzufolge der „rote Faden“ wieder finden. Spannende Geschichten oder auch einmal eine witzige Episode regen ungleich mehr zum Lesen an als juristisch ausgefeilte Einlassungen. Datenschutz zum Anfassen, mit Praxisbezug, kann auch juristisch korrekt sein. Ein logischer Aufbau, mit klarem Weg zum Ziel, Bildern, Grafiken und Schaubildern erleichtert es den Anwendern erheblich, sich mit der als eher trocken verschrienen Materie des Datenschutzes anzufreunden.

Häufig gestellte Fragen: Stellen Beschäftigte während der Datenschutzunterweisung Fragen, sollten Datenschutzbeauftragte die Ohren ganz besonders spitzen. Oft weisen die Fragen auf Bereiche hin, die Datenschutzbeauftragte noch nicht beachtet hatten. Es lohnt sich, zusammen mit den Fragestellern vor Ort zu gehen und sich die Situation direkt anzusehen. Immer wieder gestellte Fragen deuten auch darauf hin, dass viele Beschäftigte Interesse an der konkreten Fragestellung haben. Hier bietet es sich an, eine Rubrik für häufig gestellte Datenschutzfragen einzurichten. Dies kann z. B. im Intranet erfolgen.

Aktualität prüfen: Allerdings bedeutet die Wissenssammlung im Internet auch, dass hier schnell ein Dokumentenmuseum entstehen kann. Je näher Datenschutzfragen an der IT-Technik angesiedelt sind, desto schneller können die Inhalte veralten. Hier heißt es auch die Aktualität regelmäßig zu prüfen, bei Bedarf zu aktualisieren und fehlende Inhalte zu ergänzen.

Schulungsunterlagen als Beweis für erfolgte Unterweisung: Zunehmend fragen Aufsichtsbehörden bei konkreten Anfragen von Betroffenen bei zuständigen Stellen nach. Nicht selten stellt sich heraus, dass es – zumeist unbewusst – zu einer Verletzung des Datenschutzes gekommen ist. Bei der Suche nach der Ursache wird dann regelmäßig nachgefragt, ob das den Vorfall auslösende Thema auch schon in Unterweisungen behandelt wurde.

Dokumentation kann große Bedeutung haben: Abschließend soll an einem Beispiel gezeigt werden, dass die Dokumentation von Unterweisungen auch rechtlich bedeutsam sein

kann. Ein leitender Mitarbeiter eines Gesundheitsunternehmens stellte eine umfangreiche Sammlung von Patientendaten bei einem Shared-Services- Dienstleister in die Cloud. Der Dienst verfügt nicht über eine Ende- zu- Ende-Verschlüsselung. Bei der juristischen Aufarbeitung des Falles war eine zentrale Frage, inwieweit das Thema nicht autorisierte Datenablage bei Cloud-Dienstleistern Gegenstand von Schulungen war. Wenn der Täter bei entsprechenden Schulungen anwesend war, stellt sich die Frage des bewussten Handelns anders, als wenn die Ausrede vorgebracht werden kann, das Thema sei ja nie im Unternehmen angesprochen worden. Dabei ist von zentraler Bedeutung, dass sowohl die Anwesenheit als auch die Schulungsinhalte revisionssicher dokumentiert wurden.

Handlungsempfehlungen:

1. Schulungsinhalte so aufbereiten, dass aussagefähige Unterlagen entstehen, die an die Teilnehmer weitergeleitet werden können
2. Prüfen, welcher Weg der Weitergabe an Teilnehmer von Unterweisungen am geeignetsten erscheint – Druck von Handouts, Bereitstellung im Intranet, Weitergabe per Mail usw.
3. Handouts: in ausreichender Zahl zur Verfügung stellen
4. Bereitstellung im Intranet: Sorge tragen, dass die Unterlagen unmittelbar nach der Unterweisung abgerufen werden können
5. Weiterleitung per Mail: Zeitnah nach der Unterweisung den Teilnehmern zur Verfügung stellen
6. Stehen Unterlagen über einen längeren Zeitraum für Interessenten zu Verfügung, für regelmäßige Prüfung der Aktualität und Vollständigkeit sorgen
7. Dokumentation der ausgegebenen Unterlagen im zentralen Ordner beim Datenschutzbeauftragten
8. Unterlagen immer wieder überarbeiten. Nichts veraltet schneller als IT- und Datenschutzthemen.

Eberhard Häcker, Ens Dorf

Der Autor Eberhard Häcker ist Geschäftsführer der TDSSG GmbH – Team Datenschutz Services – und seit vielen Jahren als Externer Datenschutzbeauftragter und Datenschutzberater tätig. Seine Fachaufsätze erscheinen regelmäßig in unterschiedlichen Publikationen. Außerdem ist er Geschäftsführer der HäckerSoft GmbH, die unter anderem mit der Datenschutzsoftware DATSIS und der Lernplattform Optilearn (Pflichtschulungen für Datenschutzbeauftragte) am Markt aktiv ist. Sein Lieblingsprojekt ist datenschuttkabarett.de