

Kommunikationsrichtlinie für KRM-Auftragnehmer der WBM (für Mitarbeiter im telefonischen Service und Techniker vor Ort)

HINWEIS: Die Kommunikationsrichtlinie versteht sich explizit als Entwurf und wird gemeinsam mit dem KRM-Auftragnehmer in der Rüstzeit vor Start der Leistungspflicht finalisiert.

Grundsatz:

Insb. gegenüber Mietern sind Aussagen zu einer vermuteten oder tatsächlichen Nicht-Zuständigkeit des KRM-Auftragnehmers zu unterlassen. Alle Reparaturmeldungen werden aufgenommen. Bei Rückfragen zu außerpauschalen Fällen wird der Mieter freundlich auf die Prüfung des weiteren Vorgehens durch die WBM verwiesen.

DSGVO:

	Notwendige Information nach DSGVO	Text
	Hinweis auf den datenschutzrechtlichen Verantwortlichen (Artt. 4 Nr. 7, 13 DSGVO/ Transparenz)	„Guten Tag. Sie sprechen mit „...“. (Vorname + Nachname des Callcenter Mitarbeiters) von der „X“ (Firma des Auftragnehmers)
	Auftragsverarbeitung gem. Artt. 4 Nr. 8, 28 DSGVO	„Wir nehmen im Auftrag Ihres Vermieters, der Wohnungsbaugesellschaft Berlin-Mitte, Meldungen zu notwendigen Reparaturmaßnahmen in den Mietwohnungen entgegen und bearbeiten diese.“
	Informationspflicht des Auftraggebers aber auch des Auftragnehmers selbst, soweit eigene Verarbeitung erfolgt, Art. 13 Abs. 1 lit a) DSGVO (i.V.m. Art. 28 DSGVO); Hinweis auf Datenschutzerklärung, Art. 13 (i.V.m. 28 DSGVO)	„Nach dem Gesetz sind wir verpflichtet, Sie darauf hinzuweisen, dass wir bei der Bearbeitung Ihrer Meldung personenbezogene Daten von Ihnen verarbeiten und dabei als Auftragsverarbeiter tätig werden. Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie in der Datenschutzerklärung der Wohnungsbaugesellschaft Berlin-Mitte auf deren Homepage, unter www.... , sowie in der Datenschutzerklärung der „X“ auf der Homepage, unter „ www.... “
	Einwilligung in Verarbeitung personenbezogener Daten, hier: Art. 6 Abs. 1 UAbs. 1 lit. a), Art. 7 DSGVO (i.V.m. Art. 28 DSGVO)	„Die Reparaturarbeiten werden teilweise durch uns selbst, teilweise aber auch von externen Handwerksbetrieben durchgeführt. Am einfachsten wäre es, wenn der Handwerker den Termin für die Reparaturarbeiten mit Ihnen telefonisch vereinbaren kann. Für die Verwendung Ihrer Telefonnummer und die Weitergabe an externe Handwerksbetriebe benötigen wir bitte aus Datenschutzgründen Ihr Einverständnis. Wenn Sie damit einverstanden sind, würde ich dies in unserer Datenbank entsprechend vermerken. Wenn Sie nicht möchten, dass Sie telefonisch kontaktiert werden, müsste die Terminkoordination schriftlich erfolgen und würde dann

		notwendigerweise mehr Zeit in Anspruch nehmen. Sie können Ihre Einwilligung in die Verwendung ihrer Telefonnummer jederzeit widerrufen. Die Verwendung ihrer Telefonnummer bis zum Zeitpunkt Ihres Widerrufs bleibt zulässig.“
--	--	--

Angaben des Callcenter Mitarbeiters im Vermerk zur Einwilligung

	Notwendige Information nach DSGVO	Text
	Datum und Uhrzeit des Telefonats	TT.MM.JJJJ, 0:00 Uhr
	Name + Vorname des Callcenter Mitarbeiters	Name, Vorname
	Einwilligung erteilt / nicht erteilt	erteilt / nicht erteilt
	Telefonnummer des Mieters für die Kontaktaufnahme zu den Reparaturarbeiten	
	Sonstige Hinweise	