

Datenschutz in Corona-Zeiten

Teil 1

Viele Beratungsstellen können nicht mehr oder nur eingeschränkt im persönlichen Kontakt mit ihren Klientinnen und Klienten arbeiten. Daraus ergeben sich Fragen zu anderen Kommunikationswegen und Arbeitsorten, von denen einige hier erörtert werden. Ganz grundsätzlich gilt für Kommunikation per Handy oder Computer:

- Privatnummern und E-Mail-Adressen von Mitarbeitenden dürfen nicht bekannt werden.
- Ratsuchende müssen Anrufe, E-Mails, Messenger u.a. unbemerkt und ohne Kontrolle durch Unbefugte nutzen können. Ein Zugriff auf ihr Handy, ihren PC oder Laptop könnte sie in Probleme bringen. Zumal sie sich vermutlich häufiger als sonst mit anderen Personen im Haushalt aufhalten (müssen).

Um es gleich vorwegzunehmen: Die berufliche Schweigepflicht nach § 203 StGB und die Datenschutzbestimmungen müssen weiterhin eingehalten werden. Und zwar zum Schutz der betroffenen Ratsuchenden, der Mitarbeitenden und der Verantwortlichen (vor Strafen).

Kommunikationswege

Bei Telefonaten gilt es zu beachten

- Sofern Telefonnummern der Betroffenen bislang nicht für Anrufe genutzt oder nicht erhoben wurden, ist zu klären, ob deren Nutzung die Ratsuchenden nicht in Probleme bringt.
- Ohne Diensthandy bleibt im Home Office nur, für die Nutzung privater Geräte (Festnetz und mobile Telefone) eine Rufnummerunterdrückung einzurichten.
- Anrufe auf die Nummer von Einrichtungen sind unproblematisch. Dort könnte zum Beispiel ein/e Mitarbeiter/in die eingehenden Anrufe annehmen und Rückruf bitten an die Kolleginnen und Kollegen im Home Office verteilen (per Telefon). Oder es wird sogar eine Rufweiterleitung an häusliche Arbeitsplätze eingerichtet.
- Wer mit unterdrückter Rufnummer Ratsuchende auch selbst anrufen kann, löscht die angerufene Nummer direkt danach (und übernimmt sie nicht etwa noch in „Kontakte“).
- Das Senden von SMS gilt zwar sicherer als E-Mails (Fernmeldegeheimnis), bedarf aber auch „sicherer“ Nummern auf beiden Seiten (wie eingangs erläutert).

E-Mail

E-Mails sind kein geschützter Kommunikationsweg, wenn sie nicht extra verschlüsselt werden, was sehr hochschwellig ist. Einzelne Träger entscheiden aufgrund der momentanen Krise offenbar gerade, trotzdem per E-Mail zu beraten. Das geht mit hohen Risiken für die Ratsuchenden einher. Ebenso für Berufsgeheimnisträger, da es Urteile gibt, laut derer das Versenden schützenswerter Daten per unverschlüsselter E-Mail einer Offenbarung gleichkommt.

- Gehen E-Mails von Ratsuchenden ein, können diese höchstens mit Hinweisen auf geeignetere Kanäle, aber nicht inhaltlich beantwortet werden. Dabei soll die Anfrage nicht in der Antwort wieder mitversendet, sondern vorher gelöscht werden. Danach wird der gesamte Verkehr sofort gelöscht.
- Auch dabei gilt vorab zu klären, von welchen Arbeitsgeräten (und Internetverbindungen) aus die eingehenden E-Mails gelesen werden dürfen und ob das im Home-Office nach Datenschutz-Standards überhaupt möglich ist (dazu mehr in der nächsten Ausgabe).

Dokumentationen

- Datensparsamkeit gebietet immer wieder zu justieren, was in den jeweiligen Situationen und Settings an Datenerhebung und -verkehr erforderlich ist – und was nicht.
- Genauso unsicher wie Beratungen per E-Mail durchzuführen ist es, Dokumentationen per E-Mail zu versenden.
- Hierfür bleiben eigentlich nur der (möglichst direkte und sorgfältige) persönliche Transport, der Postweg (Fernmeldegeheimnis) oder Software-Lösungen (s.u.).

Was geht sonst noch?

- Wer ein Diensthandy hat, kann z.B. mit dem Messenger „Signal“ (oder „Threema“ oder „Telegram“) chatten, sofern das die Situation der Ratsuchenden zulässt (s.o.). „WhatsApp“ und viele andere Angebote gehen nicht.
- Von „Signal“ und ähnlichen Diensten gibt es auch Desktop-Versionen (für die Nutzung an PC und Laptop), die immer nur gekoppelt an Diensthandynummern zu verwenden sind. Damit lassen sich mühelos Dokumente versenden, was auch einen internen Arbeitsablauf (zumindest in Teilen) ermöglicht.
- Wer im Home-Office über einen VPN-Zugang zum Netzwerk verfügt, braucht den Messenger nicht für interne Vorgänge und Kommunikation, aber evtl. für den Austausch mit den Ratsuchenden.
- Für Video-Chats oder gar Konferenzen können Programme wie „zoom“ oder „alfaview“ installiert werden. Dies muss jedoch mit Auftragsvertragsverträgen zwischen dem Träger und dem Anbieter und mit Hinweisen an die Ratsuchenden einhergehen. Auch hierbei ist darauf zu achten, nur dienstliche E-Mail-Accounts einzusetzen. Für rein Team-internen Gebrauch können höchstens E-Mail-Adressen genutzt werden, wenn diese im Kollegenkreis sowieso bekannt sind.

- Wer über einen eigenen Server und gute IT-Unterstützung zur Installation verfügt, kann mit Diensten wie „Nextcloud“ intern und extern kommunizieren. Mit Login-Daten erreicht man jeweils zugewiesene Bereiche zum Austausch von Dokumenten und zum Austausch mit Nachrichten und für Videogespräche (Nextcloud-Talk).

Anmerkungen

Es gibt noch mehr geeignete Dienste. Die hier genannten entsprechen meinem aktuellen Kenntnisstand.

In diesem Text ist mit Home-Office das Arbeiten von zu Hause und nicht von unterwegs aus gemeint.

Bei allen genannten Kommunikationswegen ist auf die Identifizierung zu achten, damit nicht Unbefugte z.B. vom Handy Ratsuchender aus Kontakt aufnehmen. Kurze Abfragen einiger Inhalte aus bisherigen Kontakten o.Ä. können dabei helfen, wenn man z.B. wegen der Stimme unsicher ist.

In der nächsten Ausgabe geht es um Arbeitsmittel im Home Office: vom Papierkorb über Blickschutz zu Passwort, Firewall, WLAN und Co.

Corinna Gekeler

Externe Datenschutzbeauftragte der bke

www.wellenlaengen-beratung.de