

**Informationsblatt Datenschutz nach Artt. 13 und 14 DS-GVO**  
**Datenschutzhinweise für die Verarbeitung personenbezogener Daten**  
**im Zusammenhang mit der Ermittlung der Kundenzufriedenheit**

Mit den folgenden Informationen möchten wir Ihnen einen Überblick über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und über Ihre Rechte aus dem Datenschutzrecht geben.

**Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich und an wen können Sie sich wenden?**

Studierendenwerk Bonn AöR  
Nassestraße 11  
53113 Bonn  
Telefon: 0228 - 73 7000  
E-Mail: [info@studierendenwerk-bonn.de](mailto:info@studierendenwerk-bonn.de)  
Internet: [www.studierendenwerk-bonn.de](http://www.studierendenwerk-bonn.de)

Sie erreichen unseren behördlichen Datenschutzbeauftragten unter  
Studierendenwerk Bonn AöR  
zu Händen des Datenschutzbeauftragten  
Nassestraße 11  
53113 Bonn  
E-Mail: [datenschutz@studierendenwerk-bonn.de](mailto:datenschutz@studierendenwerk-bonn.de)  
Telefonkontakt über unsere zentrale Telefonnummer: 0228 - 73 7000

Die Durchführung von Kundenzufriedenheitserhebungen ist eine Dienstleistung von NETQUES im Auftrag des Studierendenwerks Bonn AöR (Auftragsverarbeitung i. S. des Art. 28 DS-GVO):  
NETQUES . Daten & Diagnostik  
Matthias Liebig  
Herichhausen 87-89  
D-42349 Wuppertal  
Tel.: +49 (0)202.612 750 21  
Fax: +49 (0)202.612 750 20  
E-Mail: [E-Mail: info@netques.de](mailto:info@netques.de)



### Welche Datenkategorien verarbeiten wir?

Wir verarbeiten anonyme Meinungsdaten und personenbezogene Daten (Vorname, Name, E-Mail-Adresse), die wir im Rahmen der Erfüllung unseres gesetzlichen Sozialauftrags benötigen, hier um die Zufriedenheit unserer Kunden zu ermitteln und unser Angebot fortlaufend zu verbessern.

### Welche Quellen nutzen wir?

Die Datenerhebung erfolgt hauptsächlich durch Ihre direkte Dateneingabe im Onlinefragebogen. Dabei ist Ihre Teilnahme an der Befragung grundsätzlich auf der Grundlage von anonymen Meinungsdaten und ohne jede Angabe personenbezogener Daten möglich und erfolgt selbstverständlich auch freiwillig.

Sofern Sie besondere Funktionen im Rahmen der Befragung nutzen möchten, kann jedoch eine Verarbeitung personenbezogener Daten erforderlich werden. Ist die Verarbeitung personenbezogener Daten erforderlich und besteht für eine solche Verarbeitung keine gesetzliche Grundlage, holen wir zuvor Ihre Einwilligung als betroffene Person ein.

### Server Log Files

Zudem fallen automatisch beim Aufrufen unserer Fragebögen so genannte Server Log Files und Metadaten zur Befragung an.

Server Log Files sind Informationen, die Ihr Browser automatisch an uns übermittelt und folgendes umfassen:

- » Browsertyp/ -version
- » verwendetes Betriebssystem
- » Referrer URL (die ggf. auf uns verlinkende Seite)
- » Hostname des zugreifenden Rechners (IP Adresse)
- » Uhrzeit der Serveranfrage.

Hierbei handelt es sich ausschließlich um Daten, die technisch notwendig sind, um die von Ihnen angeforderte Befragung korrekt auszuliefern; diese Daten fallen bei Bereitstellung des Dienstes zwingend an. Sie sind für Betrieb, Wartung, Schutz und Überwachung der ordnungsgemäßen Funktionsweise des Systems erforderlich. Im Missbrauchsfall werden die Server Log Files genutzt, um von uns zu erbringende Nachweise zu erstellen. Im Fehlerfall werden diese Protokolle genutzt, um technische Verbesserungen vorzunehmen.

Die Daten aus den Server Log Files sind für uns nicht bestimmten Personen zuordenbar; da Dritte (insb. Telekommunikationsunternehmen) aber zumindest über die IP-Adresse den Zugangsinhaber identifizieren können, handelt es sich um personenbezogene Daten. Eine Zusammenführung der Server Log Files mit Meinungsdaten wird nicht vorgenommen, eine statistische Auswertung erfolgt ebenfalls nicht, die Daten werden für die Dauer von 7 Tagen gespeichert und ausschließlich für die vorangehend genannte Zwecke genutzt. Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 e DSGVO. Die Verarbeitung ist zur Aufgabenerfüllung i. S.



des § 2 StWG NRW erforderlich, um Kundenzufriedenheitsbefragungen durchführen zu können.

### **Befragungsmetadaten**

Zudem erheben wir Metadaten zur Befragung, um allgemeine Kennwerte zu erhalten:

- » Datum der Befragungsteilnahme
- » Start- und Endzeitpunkt der Fragebogenbearbeitung
- » Bearbeitungsfortschritt
- » genutztes Endgerät (geclustert in die Kategorien iPad/iPhone/Android/Desktop)

Diese Daten werden mit Ihren Antworten verknüpft und zeitlich unbegrenzt gespeichert, lassen aber selbstverständlich keinen Rückschluss auf Ihre Person zu. Ihre Verwendung erfolgt ausschließlich zum vorangehend genannten Zweck.

Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 lit. e DSGVO i. V. mit § 2 StWG NRW. Die Verarbeitung ist zur Wahrung der berechtigten Interessen des Verantwortlichen erforderlich, weil die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, nicht überwiegen.

### **Einsatz von Cookies**

Cookies sind Textdateien, die auf Ihrem Rechner abgelegt werden und die Ihr Browser speichert. Sie enthalten die Information, ob und wann Sie bereits an einer Befragung teilgenommen haben. Unsere Fragebögen verwenden Session Cookies sowie Persistente Cookies. Session Cookies sind Cookies, die nur für die Dauer einer Internetsitzung auf Ihrem Computer gespeichert werden; sie dienen der besseren Navigation auf der Seite. Persistente Cookies bleiben für einen längeren Zeitraum gespeichert (180 Tage) und registrieren Wiederholungsteilnahmen innerhalb eines halben Jahres. Der Einsatz der Cookies erfolgt alleinig zum Zweck der Befragungssteuerung und ist dafür unbedingt erforderlich. Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 e DSGVO i. V. mit § 2 StWG NRW. Die Verarbeitung ist zur Erfüllung unserer Aufgabe unbedingt erforderlich, da die Ergebnisse von Kundenzufriedenheitsumfragen nur bei Vermeidung von Wiederholungsteilnahmen aussagekräftig sind.

### **Für welche Zwecke werden Daten verarbeitet?**

Zweck der Datenverarbeitung ist die Optimierung unserer durch das StWG NRW vorgeschriebenen Leistungen und der Bereitstellung der Möglichkeiten eines Kundenfeedbacks.

### **Auf welcher Rechtsgrundlage werden Daten verarbeitet?**

Wir verarbeiten personenbezogene Daten im Einklang mit den Bestimmungen der Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO) und der weiteren Datenschutzgesetze

- a) Im Rahmen Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 a DS-GVO)

Recht auf jederzeitigen Widerruf

- b) Zur Wahrnehmung einer Aufgabe, die im öffentlichen Interesse liegt und die dem Studierendenwerk übertragen wurde (Art. 6 Abs. 1 e DS-GVO i. V. mit § 2 StWG NRW).

#### Wer bekommt Ihre Daten?

Die Daten werden durch die Firma NETQUES als vom Studierendenwerk Bonn beauftragten Auftragsverarbeiter erhoben und verarbeitet. Erfasst werden personenbezogene Daten bei Ihrer Teilnahme nur im Rahmen von Server Log Files und Cookies wie oben beschrieben; diese Daten werden nicht mit anderen Daten rund um die Kundenzufriedenheitsbefragungen verbunden. Personenbezogene Daten wie z.B. Name, Anschrift, Telefonnummer oder E-Mail -Adresse werden nicht erfasst, es sei denn, diese Angaben werden von Ihnen freiwillig gemacht, z.B. weil Sie eine Rückmeldung zu Ihrem Feedback wünschen und hierzu Ihre Kontaktdaten angeben. Wir verwenden Ihre freiwillig angegebenen Daten ausschließlich intern für den Zweck, zu dem Sie uns diese überlassen haben. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht. Die Verarbeitung und Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt nach den Vorgaben der DS-GVO.

Die Daten werden auf dem Server eines Unterauftragnehmers der NETQUES gespeichert, dessen Sitz in der Bundesrepublik Deutschland ist.

#### Werden Ihre Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation übermittelt?

Unsere Datenverarbeitung findet in Deutschland und in der EU statt, eine Übermittlung der Daten an ein Drittland oder eine internationale Organisation findet nicht statt.

#### Wie lange werden Ihre Daten gespeichert?

Die anonymen Befragungsdaten sowie die Befragungsmetadaten werden zeitlich unbegrenzt gespeichert und dienen der langfristigen Zufriedenheitsevaluation.

Sofern personenbezogene Angaben zum Zwecke der Kontaktaufnahme bereitgestellt wurden, wird der Personenbezug für die Dauer von 180 Tagen zum Zweck der Kontaktaufnahme gespeichert und anschließend gelöscht. Personalisierte Befragungsdaten werden mit der Löschung personenbezogener Angaben anonymisiert und wie vorangehend beschrieben zeitlich unbegrenzt gespeichert.

Server-Log-Files werden für einen Zeitraum von 7 Tagen vorgehalten, persistente Cookies für einen Zeitraum von 180 Tagen nach Befragungsteilnahme; Session Cookies werden gelöscht, sobald Sie Ihren Browser schließen.

#### Welche Datenschutzrechte haben Sie?

Wenn Sie durch eine entsprechende Erklärung eingewilligt haben, dass wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten dürfen, können Sie die Einwilligung jederzeit für die Zukunft widerrufen. Durch den Widerruf



wird die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung, die aufgrund der Einwilligung in dem Zeitraum bis zum Widerruf erfolgt ist, nicht berührt. Der Widerruf kann grundsätzlich formfrei eingelegt werden. Aus Nachweisgründen bitten wir Sie jedoch, den Widerruf per Post oder E-Mail zu erklären, an die am Anfang dieses Infoblatts angegebenen Kontaktdaten, bitte verwenden Sie den Betreff „Widerruf der Einwilligung“. Wenn Sie Ihre Einwilligung widerrufen, werden wir die davon betroffenen personenbezogenen Daten nicht weiter verarbeiten und löschen, es sei denn, eine gesetzliche Regelung erlaubt die weitere Verarbeitung (Art. 7 DS-GVO).

Werden Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet, so haben Sie das Recht, Auskunft über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten zu erhalten (Art. 15 DS-GVO i. V. mit § 12 DSGVO NRW).

Sollten unrichtige personenbezogene Daten verarbeitet werden, steht Ihnen ein Recht auf Berichtigung zu (Art. 16 DS-GVO).

Liegen die gesetzlichen Voraussetzungen vor, so können Sie die Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung verlangen (Artt. 17 und 18 DS-GVO).

Sie haben unter bestimmten Voraussetzungen ein Recht auf Übertragung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format, wenn die Verarbeitung auf einer Einwilligung oder einem Vertrag beruht und mit Hilfe automatisierter Verfahren erfolgt (Art. 20 DS-GVO).

#### Einzelfallbezogenes Widerspruchsrecht (Art. 21 DS-GVO i. V. mit § 14 DSGVO NRW)

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund von Art. 6 Abs. 1 Buchstabe e DS-GVO (Datenverarbeitung zur Wahrnehmung einer Aufgabe, die im öffentlichen Interesse liegt und die dem Studierendenwerk übertragen wurde) erfolgt, Widerspruch einzulegen. Legen Sie berechtigt Widerspruch ein, werden Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr verarbeitet, es sei denn, wir können zwingende berechtigte Gründe oder öffentliche Interessen für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Der Widerspruch kann formfrei eingelegt werden. Aus Nachweisgründen bitten wir Sie, den Widerspruch per Post oder E-Mail mitzuteilen, an die am Anfang dieses Infoblatts angegebenen Kontaktdaten, bitte verwenden Sie den Betreff „Widerspruch“.

Sollten Sie von Ihren oben genannten Rechten Gebrauch machen, prüfen wir, ob die rechtlichen Voraussetzungen hierfür erfüllt sind, und Sie erhalten von uns eine entsprechende Mitteilung. Ggf. werden wir

Sie bitten, sich zu identifizieren; hierzu sind wir bei bestehenden Zweifeln verpflichtet.

Sie haben die Möglichkeit, sich mit einer Beschwerde an die oben genannte Datenschutzbeauftragte zu wenden, oder an eine Datenschutzaufsichtsbehörde, zum Beispiel an die Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit NRW, Postfach 20 04 44, 40102 Düsseldorf, Tel.: 0211/38 424-0, E-Mail: [poststelle@ldi.nrw.de](mailto:poststelle@ldi.nrw.de)

#### **Gibt es für Sie eine Pflicht zur Bereitstellung von Daten?**

Ihre Teilnahme an der Onlinebefragung ist freiwillig und erfolgt auf Ihren eigenen Wunsch. Auch den Umfang der zur Verfügung gestellten Daten bestimmen Sie durch das Ausfüllen des Onlinefragebogens, der fast ausschließlich nur optionale Eingabefelder umfasst.

#### **Weitere Fragen zum Datenschutz**

Bei weiteren Fragen zum Datenschutz wenden Sie sich bitte an Ihre üblichen Ansprechpartner, die Ihnen gern weiterhelfen, oder an unsere Datenschutzbeauftragte, mit den oben angegebenen Kontaktdaten. Bitte berücksichtigen Sie, dass bei Teilzeitstellen und im Falle von Urlaub/Krankheit die Bearbeitung evtl. etwas verzögert erfolgt, vielen Dank.

Stand: 10. Januar 2020