

Hessisches Ministerium des Innern und für Sport  
Postfach 31 67 · D-65021 Wiesbaden

Geschäftszeichen: V 21 - 68d06.01-02-14/004

An die  
Kreisausschüsse der Landkreise und  
Magistrate der kreisfreien Städte  
- Zentrale Leitstellen / Leitfunkstellen -

Dst. Nr. 0005  
Bearbeiter/in Herr Dipl.-Ing. (FH) J. Raue  
Durchwahl (06 11) 353 1430  
Telefax: (06 11) 353 1426  
Email: [jens.raue@hmdis.hessen.de](mailto:jens.raue@hmdis.hessen.de)  
Ihr Zeichen  
Ihre Nachricht

nachrichtlich:

Datum 3. September 2018

Regierungspräsidium Kassel  
- Leitstellentechnischer Dienst -

34112 Kassel

Hessische Landesfeuerschule  
Heinrich-Schütz-Allee 62

34134 Kassel

## Datenschutz in den Zentralen Leitstellen - Personenbezogene Daten

Dieser Erlass legt in Abstimmung mit dem Hessischen Ministerium für Soziales und Integration (HMSI) ergänzend zu den §§ 15, 17 und 19 des Hessischen Rettungsdienstgesetzes (HRDG) vom 16. Dezember 2010 (GVBl. I S. 646), geändert durch Gesetz vom 13. Dezember 2012 (GVBl. S. 622), und zu § 8 der Verordnung zur Durchführung des Hessischen Rettungsdienstgesetzes vom 3. Januar 2011 (GVBl. I S. 17), zuletzt geändert durch Verordnung vom 22. Dezember 2014 (GVBl. 2015 S. 24), die das grundsätzliche Speichern von Daten in Zentralen Leitstellen regeln, sowie zur Aufschaltung bei Gesprächen in der Zentralen Leitstelle, Folgendes fest:

In den Zentralen Leitstellen werden folgende Datenarten gespeichert:

1. Einsatzgrunddaten,
2. Einsatzprotokolldaten,
3. Tonbandaufzeichnung / Gesprächsaufzeichnung (Langzeitdokumentation),
4. Kurzzeitdokumentation.

Die unter Nr. 1 und 2 genannten Daten sind nach § 8 der Verordnung zur Durchführung des Hessischen Rettungsdienstgesetzes für zehn Jahre aufzubewahren und danach der Vernichtung zuzuführen. Die unter Nr. 3 genannten Daten sind gemäß technischer Ausstattung mindestens drei Monate (nach § 17 Abs.5 Satz 2 HRDG) und maximal zwölf Monate aufzubewahren. Die unter Nr. 4 genannte Kurzzeitdokumentation eines Leitstellenarbeitsplatzes dient der jeweils in diesem Bereich arbeitenden Einsatzbearbeiterin oder dem jeweils in diesem Bereich arbeitenden Einsatzbearbeiter zur eventuell notwendigen Verifizierung von eingehenden Gesprächsdaten oder Einsatzdaten als „digitaler automatischer Notizzettel“. Diese Daten dürfen höchstens 24 Stunden gespeichert werden.

Im Rahmen der Qualitätssicherung ist nach Maßgabe der folgenden Vorgaben für die unter Nr. 1 bis 4 genannten Daten abschließend schriftlich und transparent unter Beteiligung der Personalvertretung festzulegen, wer auf diese Daten zugreifen darf und wie dies zu geschehen hat. Die unter Nr. 3 genannten Daten dürfen personenbezogen nur in einem dem Qualitätsmanagementverfahren angemessenen Volumen, bezogen auf die Anzahl der Gespräche einer Einsatzbearbeiterin oder eines Einsatzbearbeiters, ausgewertet werden.

Sollte im Rahmen des Beschwerdemanagements der Zugriff auf die Daten nach Nr. 1 bis 4 notwendig sein, ist dies unter Beteiligung der betroffenen Einsatzbearbeiterin oder des betroffenen Einsatzbearbeiters und ggf. der Personalvertretung durchzuführen. Für sachlich dringende Fälle ist ein Verfahren mit der Personalvertretung über den Zugriff festzulegen. Der Betroffene ist sobald wie möglich über den Zugriff zu informieren.

Sind aus der Qualitätssicherung bzw. dem Beschwerdemanagement personalrechtliche oder disziplinarische Maßnahmen zu erwarten, sind die rechtlichen Rahmenbedingungen für diese Verfahren zwingend zu beachten.

Zugriffe auf das Langzeitdokumentationssystem werden elektronisch in diesem System selbst dokumentiert. In Ergänzung zu dieser digitalen Dokumentation ist ein „Zugriffsbuch“ (ggf. in digitaler Form) zu führen. In diesem „Zugriffsbuch“ sind die Einzelzugriffe mit Datum, Uhrzeit, Anlass des Zugriffs und der zugreifenden Person zu dokumentieren. Eine Kontrolle dieses Zugriffsbuches ist durch die Datenschutzbeauftragte oder den Datenschutzbeauftragten des Landkreises oder der kreisfreien Stadt einmal jährlich durchzuführen. Der Zugriff auf die Langzeitdokumentation ist auf möglichst wenige Personen zu begrenzen. Der Administrationszugang im Rahmen der Wartung bleibt hiervon unberührt.

Müssen Dokumente oder Datensätze der Datenarten nach Nr.1 bis 4 von der Leitstelle herausgegeben werden, so ist der Verbleib (einschließlich Adressdaten) zu dokumentieren. Hierbei ist die Form der Herausgabe zu unterscheiden (Mitschnitt, Wortprotokoll, Bericht).

- Auskunft an den Betroffenen nach Art. 15 der Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO)

Eine Person, die mit der Leitstelle telefoniert hat, kann Auskunft über die zu ihrer Person gespeicherten Daten verlangen. In diesem Fall muss ein Wortprotokoll erstellt werden. Ein Mitschnitt der Gespräche darf der oder dem Betroffenen nur ausnahmsweise ausgehändigt werden, wenn Dritte nicht betroffen sind. Abhängig vom zu Grunde liegenden Fall ist es sinnvoll, einen Mitschnitt für ein anstehendes Gerichtsverfahren vorzuhalten.

- Auskunft an Unfallbeteiligte

Falls eine dritte Person Aufklärung über die zeitlichen Abläufe und Inhalte von Gesprächen mit der Leitstelle zu einem Unfall, bei dem sie oder er zu Schaden gekommen ist, erbittet, ist ein Bericht oder Wortprotokoll zu erstellen. Mitschnitte dürfen der anfragenden Person nicht zur Verfügung gestellt werden. Abhängig vom zu Grunde liegenden Fall ist es sinnvoll, einen Mitschnitt für ein anstehendes Gerichtsverfahren vorzuhalten.

- Auskunft an Erziehungsberechtigte (analog an einen Vormund)

Falls eine erziehungsberechtigte Person Aufklärung über die zeitlichen Abläufe und Inhalte von Gesprächen mit der Leitstelle zu einem Unfall erbittet, bei dem das Kind der oder des Erziehungsberechtigten zu Schaden gekommen ist, kann ein Bericht oder Wortprotokoll erstellt werden. Mitschnitte dürfen der anfragenden Person nicht zur Verfügung gestellt werden. Abhängig vom zu Grunde liegenden Fall ist es sinnvoll, einen Mitschnitt für ein anstehendes Gerichtsverfahren vorzuhalten.

- Auskunft an Versicherungen

Falls eine Versicherung Auskunft über die zeitlichen Abläufe und die beteiligten Personen bei einem Unfall erbittet, genügt in der Regel die Einsatzdokumentation, um die Anfrage zu beantworten. Wenn weitergehende Informationen über geführte Gespräche nötig sind, ist ein Bericht zu erstellen. Ein Mitschnitt ist nicht weiterzugeben. Abhängig vom zu Grunde liegenden Fall ist es sinnvoll, einen Mitschnitt für ein anstehendes Gerichtsverfahren vorzuhalten.

#### - Auskunft an die Presse

Falls Pressevertreter detaillierte Angaben zu Notfalleinsätzen erbitten und darauf dringen, die aufgezeichneten Gespräche mithören zu können, gilt Folgendes:

Grundsätzlich besteht ein presserechtlicher Auskunftsanspruch. Es darf der Pressevertreterin oder dem Pressevertreter weder ein Abhören der Gespräche erlaubt werden, noch dürfen ihr oder ihm Mitschnitte der Gespräche zur Verfügung gestellt werden. Eine Zusammenfassung der Einsatzdokumentation, in der Regel ohne Nennung von Beteiligten, ist zulässig.

Die Regelungen zur Beteiligung Ihrer Pressestelle bei Auskünften bleiben unberührt.

Sofern Auskünfte an Dritte erfolgen, muss die beteiligte Einsatzbearbeiterin oder der beteiligte Einsatzbearbeiter hierüber informiert werden.

Die Notruf- und Funkabfrage und Vermittlungseinrichtung ermöglicht die Aufschaltung auf bereits bestehende Gespräche. Dies kann als reines Mithören aber auch als dritte teilnehmende Person des Gespräches (Konferenz) erfolgen.

Auf Anforderung einer Einsatzbearbeiterin oder eines Einsatzbearbeiters ist hier das Aufschalten und Mithören des Gespräches statthaft. Dies kann im Rahmen der Ausbildung und mit Zustimmung der Einsatzbearbeiterin oder des Einsatzbearbeiters geschehen. Zu diesem Zwecke kann auch ein sog. „Y-Kabel“ für den Telefonhörer eingesetzt werden. Das Mithören von Telefongesprächen darf ohne Zustimmung der Einsatzbearbeiterin oder des Einsatzbearbeiters ausschließlich zum Zweck der Unterstützung bei der Bekämpfung einer Gefahrenlage erfolgen.

Der Umgang mit der Dokumentationsanlage und mit der Funktion „Aufschalten / Mithören“ in der Notruf-/Funkabfrage- und Vermittlungseinrichtung sowie genauere leitstellenspezifische Regelungen oder Abläufe sind innerdienstlich unter der Mitwirkung des Personalrats zu regeln. Bereits aufgrund des Erlasses vom 16. März 2015 zum Abschluss einer Dienstvereinbarung eingeleitete aber noch nicht beendete Mitbestimmungsverfahren können nach einem entsprechenden Hinweis an den Personalrat entweder als Mitwirkungsverfahren fortgeführt oder durch das Zurückziehen der Maßnahme unter erneuter Beteiligung im Wege der Mitwirkung beendet werden. Bereits abgeschlossene Dienstvereinbarungen sind zwar mangels Mitbestimmungstatbestand nicht zulässigerweise abgeschlossen und deshalb nichtig. Da in diesem Verfahren aber der Personalrat unterrichtet wurde und er der Maßnahme zustimmte, gilt diese Maßnahme auch als gebilligt im Sinne einer Mitwirkung nach § 72 HPVG. Ein weiteres Mitwirkungsverfahren ist dann nicht mehr erforderlich.

Mein Erlass vom 30. November 2015 wird aufgehoben.

Im Auftrag  
gez. Milberg

(Milberg)