

Transparenz- und Informationspflichten gem. Art. 13, 14 DSGVO

Thema: Voicebot

Wir erheben und verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten. Hiermit möchten wir Sie über konkrete Details sowie die Modalitäten der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und welche Rechte Ihnen in diesem Zusammenhang zustehen informieren.

Nach Art. 12 ff. DSGVO stellen wir Ihnen mit diesem Schreiben die Pflichtinformationen zur Verfügung, bitte nehmen Sie diese Informationen zur Kenntnis:

Verantwortliche:r für die Datenverarbeitung	Landkreis Northeim vertreten durch die Landrätin / den Landrat Medenheimer Str. 6/8, 37154 Northeim Telefon: 05551 708-0, FAX: 05551 708-81223 E-Mail: info@landkreis-northeim.de
Fachverantwortliche Stelle für die Datenverarbeitung	Fachbereich 35 – Soziale Leistungen Telefon: 05551 708-81 310 E-Mail: soziale-leistungen@landkreis-northeim.de
Kontaktdaten Datenschutzbeauftragte:r	Kommunale Dienste Göttingen (kAÖR) Die externe behördliche Datenschutzbeauftragte Paulinerstraße 14, 37073 Göttingen Telefon: 0551 / 384-4195 E-Mail: datenschutz@kdgoe.de
Zwecke der Datenverarbeitung	- Entgegennahme und Verwaltung eingehender Telefonanrufe - Entlastung der Mitarbeitenden durch automatische Spracherkennung und Kategorisierung von Anliegen - Weiterleitung von Informationen oder Anliegen, z. B. durch Transkription der Audioaufzeichnung oder Zusammenfassung an die zuständige Stelle - Verbesserung des Bürgerservices durch rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit
Rechtsgrundlagen zur Datenverarbeitung	Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 lit. e Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO) i. V. m. den jeweils einschlägigen spezialgesetzlichen Regelungen, die die Erfüllung der gesetzlichen Aufgaben des Landkreises Northeim ermöglichen. Die Datenverarbeitung dient der Wahrnehmung von Aufgaben im öffentlichen Interesse bzw. in Ausübung öffentlicher Gewalt, die der Kommune übertragen wurde. Die konkrete Rechtsgrundlage hängt vom jeweiligen Fachverfahren ab und kann auf Anfrage mitgeteilt werden.
Kategorien und Arten personenbezogener Daten	Verarbeitet werden Identifikationsdaten, Kontaktdaten, Geburtsdatum, Rollen- und Beziehungsangaben, Sachverhalts- und Vorgangsdaten. Je nach Anliegen können Gesundheitsdaten und sonstige besondere Kategorien personenbezogener Daten (Art. 9 DSGVO) sowie Sozialdaten verarbeitet werden.
Empfänger Ihrer Daten (intern / extern)	Für die Verarbeitung Ihrer Daten setzen wir erforderliche Softwareprodukte ein und bedienen uns hierzu der folgenden

	Auftragsverarbeiter: InDialog.ai ApS, Dänemark und Optimal Systems Vertriebsgesellschaft mbH. Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt dabei ausschließlich nach unserer Weisung und auf Grundlage eines Auftragsverarbeitungsvertrages gemäß Art. 28 DSGVO. Eine Verarbeitung zu eigenen Zwecken durch den eingesetzten Dienstleister findet nicht statt.
Datenübermittlung an ein Drittland	Ihre personenbezogenen Daten werden nicht an ein Drittland übermittelt.
Verpflichtung zur Bereitstellung Ihrer personenbezogenen Daten	Sie sind nicht zur Bereitstellung Ihrer personenbezogenen Daten verpflichtet. Sollten Sie Ihre Daten nicht angeben, dann müssen Sie mit folgendem rechnen: Eine Bearbeitung Ihres Anrufes ist nicht möglich. Die Mitarbeiter*innen des Landkreises Northeim sind weiterhin direkt persönlich für Sie erreichbar.
Dauer der Speicherung (Löschfristen, Aufbewahrungsfristen, Archivierungsfristen)	Die durch den Auftragsverarbeiter InDialog verarbeiteten Daten werden nach Übergabe an den Landkreis Northeim sofort anonymisiert. Bei der Nutzung des Voicebots werden Gesprächsdaten und ggf. erstellte Transkriptionen beim Landkreis Northeim nur so lange gespeichert, wie dies für die jeweilige Zweckbindung erforderlich ist. Hierbei unterscheiden wir zwischen zwei Arten von Anrufen: 1. Transkriptionen im Rahmen bestehender Fallakten Sofern der Voicebot zur Bearbeitung eines bereits bestehenden Vorgangs eingesetzt wird und eine Fallakte vorliegt, können die im Gespräch erzeugten Transkriptionen Bestandteil der Akte werden. In diesem Fall erfolgt die Speicherung entsprechend den gesetzlichen Aufbewahrungsfristen der jeweiligen Akte. Die Daten werden gelöscht, sobald die förmlichen Aufbewahrungsfristen abgelaufen sind. 2. Auskunfts- und Orientierungsanrufe (ohne Fallbezug) Anrufe, die ausschließlich dem Zweck der allgemeinen Auskunft oder Orientierung dienen und keinen Bezug zu einer Fallakte haben, werden nicht dauerhaft gespeichert. Die Gesprächsdaten und Transkriptionen werden in diesen Fällen spätestens nach drei Wochen automatisch gelöscht.
Ihre Rechte (Betroffenenrechte)	Ihnen stehen folgende Rechte zu: - Auskunft (Art. 15 DSGVO) - Berichtigung (Art. 16 DSGVO) - Löschung (Art. 17 DSGVO) - Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO) - Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO) - Widerspruch (Art. 21 DSGVO) - Automatisierte Entscheidungsfindung (Art. 22 DSGVO) - Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde (Art. 77 DSGVO) - Widerruf der Einwilligung (Art. 7 Abs. 3 DSGVO)
Beschwerderecht	Des Weiteren steht Ihnen ein Beschwerderecht bei der zuständigen Aufsichtsbehörde zu:

	Der/Die Landesbeauftragte für den Datenschutz Niedersachsen Prinzenstraße 5, 30159 Hannover Telefon: 0511 120 45 00 E-Mail: poststelle@lfd.niedersachsen.de Auf der Internetseite steht zudem ein Online-Beschwerdeformular zur Verfügung: www.lfd.niedersachsen.de
Quelle der personenbezogenen Daten	Ihre personenbezogenen Daten haben wir direkt von Ihnen zur Bearbeitung Ihres Anrufes erhalten.
Stand/Datum der letzten Überarbeitung	Version 1.1 / Stand vom 10.06.2026