Muster: Datenschutzhinweise für die Online-Terminvergabe und das Bürgerportal

> Dokument DS-08 · Version 1.7 · Stand 19.11.2026

> **Hinweise für die Kommune:** Dieses Muster setzt die Informationspflichten nach Art. 13 DSGVO für die Funktionen von Amturo um. Streichen Sie Abschnitte zu Modulen, die Sie nicht nutzen, und ergänzen Sie die blau markierten Felder. Prüfen Sie Rechtsgrundlagen und Fristen mit Ihrer bzw. Ihrem Datenschutzbeauftragten.

1. Verantwortliche Stelle

Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer Daten ist:

Von der Kommune auszufüllen: Bezeichnung der Kommune, Anschrift, Telefon, E-Mail, Internetadresse

2. Datenschutzbeauftragte bzw. Datenschutzbeauftragter

Von der Kommune auszufüllen: Name oder Funktion, Anschrift, E-Mail der bzw. des Datenschutzbeauftragten

3. Online-Terminvergabe

Zweck: Wir verarbeiten Ihre Angaben, um Ihren Termin zu vereinbaren, Sie daran zu erinnern, Ihnen Änderungen mitzuteilen und Ihr Anliegen vor Ort vorzubereiten.

Daten: Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Von der Kommune auszufüllen: ggf. Anschrift oder weitere Pflichtangaben, gewählte Leistung, Ort, Datum und Uhrzeit, Buchungs- und Wartenummer sowie Ihre freiwilligen Hinweise.

Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. e, Abs. 3 DSGVO in Verbindung mit Von der Kommune auszufüllen: Vorschrift des Landesdatenschutzgesetzes bzw. Fachrechts, z. B. § 3 HDSIG.

Pflicht zur Angabe: Die als Pflichtfelder markierten Angaben benötigen wir, um den Termin zu vergeben. Ohne sie ist eine Online-Buchung nicht möglich; Sie können einen Termin auch Von der Kommune auszufüllen: telefonisch unter … oder persönlich vereinbaren.

Benachrichtigungen: Wir senden Ihnen eine Bestätigung, auf Wunsch eine Erinnerung und bei Änderungen eine Nachricht an die angegebene E-Mail-Adresse.

Speicherdauer: **Von der Kommune auszufüllen: Frist, Standard 90 Tage** nach Ihrem Termin werden Ihr Name, Ihre Kontaktangaben und Ihre Hinweise aus dem Termin entfernt. Für Statistiken bleiben Angaben wie Datum, Leistung und Buchungsnummer erhalten. Ist der Termin mit Ihrem Bürgerkonto verknüpft,

bleibt eine technische Zuordnung bis zur Löschung des Kontos bestehen; dafür gelten die Fristen des Bürgerkontos (Abschnitt 5). Nicht abgeschlossene Buchungen werden nach 7 Tagen gelöscht.

Bestätigung der Buchung: Mit dem Abschluss der Buchung bestätigen Sie, dass Sie diese Hinweise zur Kenntnis genommen haben. Die Verarbeitung für die Terminvergabe beruht auf der oben genannten Rechtsgrundlage, nicht auf einer Einwilligung. Den Nachweis dieser Bestätigung (Version und Zeitpunkt, ohne IP-Adresse) bewahren wir drei Jahre nach Ende des Terminjahres auf.

4. Aufruf im Wartebereich

Wenn Sie vor Ort warten, werden Sie über Ihre Wartenummer aufgerufen. Kommen Sie ohne Termin, ziehen Sie die Wartenummer am Check-in-Gerät oder erhalten sie bei der Anmeldung; dabei werden nur Wartenummer, Zeitpunkt und gewählte Leistung erfasst, bei Erfassung durch Beschäftigte gegebenenfalls Ihr Name. Melden Sie sich mit Termin am Check-in-Gerät an, zeigt es zur Auswahl die anstehenden Termine mit Uhrzeit, Leistung und Initialen, nicht Ihren Namen. Auf den Bildschirmen im Wartebereich erscheinen Wartenummer, Schalter und Von der Kommune auszufüllen: ggf. Ihre Initialen. Ansagen werden maschinell erzeugt. Ihr Name wird nicht angezeigt.

5. Bürgerportal (falls angeboten)

Zweck: Mit einem Konto können Sie Ihre Termine und Dokumente einsehen und Ihre Daten bei Buchungen übernehmen. Zur Sicherheit senden wir bei jeder Anmeldung mit E-Mail-Adresse und Passwort einen Einmalcode per E-Mail.

Daten: E-Mail-Adresse, Name, Telefonnummer, Passwort (ausschließlich als kryptografischer Hash), Anmeldezeiten.

Konto bei unserer Kommune: Ein neu angelegtes Konto gilt nur für die Terminvergabe unserer Kommune; eine Anmeldung gilt nur auf unseren Seiten. Möchten Sie den Terminservice einer anderen Kommune nutzen, legen Sie dort ein eigenes Konto an. Ältere Konten können noch bei anderen Kommunen desselben Anbieters gelten. Endet die Zusammenarbeit unserer Kommune mit dem Anbieter, werden die ihr zugeordneten Konten mit den übrigen Daten gelöscht.

Rechtsgrundlage: Von der Kommune auszufüllen: Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. e DSGVO i. V. m. ... bzw. Einwilligung nach lit. a

Speicherdauer: Sie können Ihr Konto im Portal löschen, sobald keine offenen Termine mehr bestehen; stornieren Sie diese gegebenenfalls zuerst. Konten ohne Aktivität werden nach 365 Tagen automatisch gelöscht. 30 Tage vorher erhalten Sie eine E-Mail mit dem Löschdatum; melden Sie sich bis dahin an, bleibt Ihr Konto bestehen. Ihre Termine bleiben bei uns und unterliegen den Fristen für Termine. Konten mit hinterlegten Dokumenten oder ohne eigene E-Mail-Adresse werden nicht automatisch gelöscht; wir prüfen sie regelmäßig und löschen sie, wenn sie nicht mehr erforderlich sind. Sie können sie auch im Portal selbst löschen. Im Portal können Sie eine Auskunft über Ihre gespeicherten Daten abrufen.

Anmeldung mit BundID (falls angeboten): Wenn Sie sich mit Ihrem BundID-Konto anmelden, übermittelt die BundID auf Ihre Veranlassung ein Kennzeichen sowie, soweit vorhanden, Ihren Namen und Ihre E-Mail-Adresse an uns (§ 8 Onlinezugangsgesetz in Verbindung mit Art. 6 Abs. 1 lit. e DSGVO). Für das BundID-Konto selbst ist der Bund verantwortlich. Ein Konto, das nur über die BundID angelegt wurde und keine eigene E-Mail-Adresse hat, wird nicht automatisch gelöscht; Sie können es im Portal selbst löschen.

6. Dokumente und Video-Termine (falls angeboten)

Dokumente: Unterlagen, die Sie oder wir zu Ihrem Termin hochladen, werden geschützt gespeichert und sind nur für Sie und die zuständigen Beschäftigten abrufbar. Sie werden Von der Kommune auszufüllen: Frist für Dokumente nach dem Hochladen gelöscht, Unterlagen aus Video-Terminen 30 Tage nach Terminende.

Rechtsgrundlage für Dokumente und Video-Termine: Von der Kommune auszufüllen: Art. 6 Abs. 1 DSGVO und Fachrecht; bei besonderen Kategorien personenbezogener Daten zusätzlich die einschlägige Ausnahme nach Art. 9 Abs. 2 DSGVO

Video-Termine: Sie treten über den Link aus Ihrer Terminbestätigung bei und warten zunächst in einem Warteraum, bis die Sachbearbeitung Sie einlässt. Angezeigt wird der Name, den Sie beim Beitritt angeben. Unterlagen aus dem Gespräch sehen Sie erst nach dem Einlass und nur aus dem laufenden Gespräch. Bild und Ton werden verschlüsselt zwischen Ihnen und uns übertragen. Das Gespräch wird **nicht aufgezeichnet**. Der Videoserver wird von unserem Dienstleister in Deutschland betrieben; seine Protokolle enthalten keine IP-Adressen und werden nach 14 Tagen gelöscht. Bitte zeichnen auch Sie das Gespräch nicht auf.

7. Umfragen und Feedback (falls angeboten)

Nach Ihrem Besuch laden wir Sie gegebenenfalls per E-Mail zu einer freiwilligen Umfrage ein; am Check-in-Gerät können Sie eine Bewertung abgeben. Verarbeitet werden Ihre Bewertung, Ihre Antworten, ein freiwilliger Kommentar und der Bezug zum Termin. Bei Umfragen zu einem Termin werden Kommentar und Einzelantworten mit der Bereinigung des Termins geleert; nur die Gesamtbewertung bleibt. Kommentare und Textantworten zu Bewertungen am Check-in-Gerät werden nach derselben Frist wie Termindaten ab der Abgabe geleert; die Bewertung selbst bleibt. Bitte geben Sie im Kommentar keine Namen oder sensiblen Angaben an.

Rechtsgrundlage: Von der Kommune auszufüllen: z. B. Einwilligung nach Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. a DSGVO durch die freiwillige Teilnahme

8. Technische Verbindungs- und Sicherheitsdaten

Zur sicheren Bereitstellung der Terminbuchung werden technische Verbindungs- und Sicherheitsdaten verarbeitet, etwa zur Begrenzung missbräuchlicher Anfragen (die IP-Adresse nur als Prüfwert). Zugriffsprotokolle der Server enthalten keine IP-Adressen. Zweck ist die Abwehr von Angriffen und die Fehlerbehebung. Server-Protokolle werden nach 14 Tagen gelöscht, Zähler zur Begrenzung von Anfragen nach höchstens 24 Stunden. Im Ereignisprotokoll der Anwendung werden Anmeldungen 90 Tage und sonstige Vorgänge ein Jahr und Nachweise über Löschungen drei Jahre aufbewahrt; Ihr Name und Ihre Kontaktdaten werden aus den Änderungsangaben entfernt.

Rechtsgrundlage: Von der Kommune auszufüllen: Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. e DSGVO i. V. m. … bzw. Vorschrift zur IT-Sicherheit

9. Empfänger und Dienstleister

Ihre Daten erhalten die für Ihr Anliegen zuständigen Beschäftigten. Für den Betrieb der Terminvergabe setzen wir die Amturo UG (haftungsbeschränkt) als Auftragsverarbeiter ein (Art. 28 DSGVO). Diese nutzt folgende weitere Dienstleister:

Hosting und Datenhaltung erfolgen in Rechenzentren in Deutschland bei der IONOS Cloud GmbH (Montabaur); den E-Mail-Versand übernimmt rapidmail (Positive Group Deutschland GmbH, Freiburg). Wenn wir Amturo im Support ein Anliegen schildern, das Ihre Daten enthält, werden diese im selbst betriebenen Ticketsystem von Amturo bei der IONOS Cloud in Frankfurt am Main sowie in den E-Mail-Postfächern und der Dateiablage von Amturo bei mailbox.org (Heinlein Hosting GmbH, Berlin) verarbeitet. Weitere Verarbeitung im Auftrag erfolgt nur innerhalb der EU bzw. des EWR. Beim Betrieb der Terminvergabe findet eine Übermittlung in Länder außerhalb der EU bzw. des EWR durch uns oder unsere Dienstleister nicht statt.

Von der Kommune auszufüllen: ggf. eigener Mailserver, angebundene Systeme wie Chatbot oder Fachverfahren

Sicherungskopien: Die in diesen Hinweisen genannten Fristen betreffen den laufenden Betrieb. Verschlüsselte Sicherungskopien laufen danach aus: Dateien nach weiteren 30 Tagen, Datenbanksicherungen nach höchstens rund zwölf Wochen. Sie dienen nur der Wiederherstellung nach einem Datenverlust.

10. Speicherung auf Ihrem Gerät

Die Terminbuchung setzt keine Cookies zu Analyse- oder Werbezwecken. Gespeichert werden nur:

- ein Sitzungs-Cookie, wenn Sie sich im Bürgerportal anmelden (technisch erforderlich),
- Ihre selbst gewählten Einstellungen zur Barrierefreiheit (z. B. Schriftgröße) im Speicher Ihres Browsers,
- der Fortschritt einer begonnenen Buchung im Sitzungsspeicher Ihres Browsers, damit Sie sie fortsetzen können; er wird spätestens beim Schließen des Browserfensters entfernt.

Rechtsgrundlage ist § 25 Abs. 2 Nr. 2 TDDDG.

Nutzungsstatistik: Wir zählen, wie oft Seiten und Schritte der Terminbuchung aufgerufen werden, um das Angebot zu verbessern. Dabei werden keine Cookies gesetzt und keine Daten gespeichert, die Sie identifizieren. Ist in Ihrem Browser ‚Do Not Track' oder ‚Global Privacy Control' aktiv, zählen wir nicht. Die Summen werden nach 90 Tagen gelöscht.

Rechtsgrundlage: Von der Kommune auszufüllen: Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. e DSGVO i. V. m. …

11. Ihre Rechte

Sie haben das Recht auf Auskunft (Art. 15 DSGVO), Berichtigung (Art. 16), Löschung (Art. 17), Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18) und Widerspruch gegen die Verarbeitung aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben (Art. 21). Haben Sie eine Einwilligung erteilt, können Sie sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen (Art. 7 Abs. 3). Der Widerruf berührt die Rechtmäßigkeit der bis dahin erfolgten Verarbeitung nicht. Soweit die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen, insbesondere bei automatisierter Verarbeitung auf Grundlage Ihrer Einwilligung oder eines Vertrags, haben Sie außerdem das Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO).

Sie haben außerdem das Recht, sich bei einer Aufsichtsbehörde zu beschweren: Von der Kommune auszufüllen: zuständige Landesbeauftragte bzw. zuständiger Landesbeauftragter für Datenschutz, Anschrift, Internetadresse.

Eine automatisierte Entscheidung im Einzelfall einschließlich Profiling findet nicht statt.

12. Stand

Von der Kommune auszufüllen: Datum der Veröffentlichung

Änderungshistorie

Datum	Version	Änderung
22.10.2026	1.0	Erste Fassung
24.10.2026	1.1	Inhalte präzisiert
26.10.2026	1.2	Inhalte präzisiert
28.10.2026	1.3	Inhalte aktualisiert
02.11.2026	1.4	Inhalte aktualisiert
09.11.2026	1.5	Inhalte aktualisiert
12.11.2026	1.6	Inhalte präzisiert
19.11.2026	1.7	Inhalte aktualisiert