

Datenschutzbeauftragter
des Kantons Zürich
Postfach, 8090 Zürich

Tel.: 043 259 39 99
Fax: 043 259 51 38

datenschutz@dsb.zh.ch
www.datenschutz.ch

Das Qualitätsmanagementsystem des Datenschutzbeauftragten des Kantons Zürich, Schweiz



Inhaltsverzeichnis

1	MANAGEMENT SUMMARY	3
2	AUSGANGSLAGE IM DATENSCHUTZ	4
3	QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM UND ZERTIFIZIERUNG	5
3.1	Total Quality Management (TQM).....	5
3.2	Qualitätsmanagementsysteme	5
3.2.1	<i>Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001:2000</i>	<i>5</i>
3.2.2	<i>Qualitätsmanagementsystem nach EFQM.....</i>	<i>6</i>
3.3	Qualitätsmanagementsystem des Kantons Zürich	7
3.3.1	<i>Systematik des Qualitätsmanagementsystems im Kanton Zürich.....</i>	<i>7</i>
3.3.2	<i>Zürcher Qualitätsmodell</i>	<i>7</i>
3.3.3	<i>Struktur der Systemdokumentation</i>	<i>8</i>
4	DAS QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM DES DATENSCHUTZBEAUFTRAGTEN.....	10
4.1	Grundlagen (Säule A)	10
4.2	Abläufe (= Dienstleistungen; Säule B).....	11
4.3	Leistungen (Säule C)	12
4.4	Wirkungen (Säule D).....	13
4.5	Projektverlauf.....	13
5	ERGEBNISSE	14
5.1	Nutzen des Qualitätsmanagementsystems.....	14
5.2	Fazit.....	14
6	QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEME UND DATENSCHUTZ- ZERTIFIZIERUNGEN	15
6.1	Datenschutz-Zertifizierungen und -Gütesiegel	15
6.2	Weitere Entwicklung.....	15
7	KONTAKT	16
8	ANHÄNGE	17
8.1	Leitbild des Datenschutzbeauftragten.....	18
8.2	Organigramm nach Funktionen	19
8.3	Präsentation an der Frühjahrskonferenz der Europäischen Datenschutzbeauftragten, 21. – 23. April 2004	20

1 Management Summary

Der Datenschutzbeauftragte des Kantons Zürich hat ein Qualitätsmanagementsystem eingeführt, das nach der international anerkannten ISO-Norm 9001:2000 zertifiziert wurde.

Das Qualitätsmanagementsystem unterstützt die Aufgabenerfüllung des Datenschutzbeauftragten und trägt dazu bei, dass die Beratungs-, Informations- und Kontrolltätigkeiten kunden- und wirkungsorientiert ausgerichtet sind.

Grundlage für die Umsetzung der gesetzlichen Aufgaben und die Festlegung der Dienstleistungen des Datenschutzbeauftragten des Kantons Zürich ist das Leitbild. Es enthält die übergeordneten Ziele und legt den Grundstein, wie diese erreicht und wie dabei den Anspruchsgruppen begegnet werden soll. Daraus ergeben sich die Qualitätsansprüche an die Dienstleistungen und an die Betriebs- und Führungskultur, die im Qualitätsmanagementsystem umgesetzt werden.

Die Dienstleistungen und die entsprechenden Arbeitsabläufe sind daher nach Effizienz, Effektivität und Kundenzufriedenheit ausgerichtet, wobei das Qualitätsmanagementsystem laufende Überprüfungen vorsieht. Eine kontinuierliche Qualitätssteigerung wird erreicht, indem die Ergebnisse der Leistungen anhand eines Messkonzepts gemessen und die Prozesse im Bedarfsfall verbessert werden.

Das Qualitätsmanagementsystem stellt damit sicher, dass die Dienstleistungen mit den übergeordneten Zielen des Datenschutzes übereinstimmen: Die Strategie wird in den operativen Arbeitsabläufen ständig umgesetzt und kann anhand von Kontrollen auf Ihre Zielgerichtetheit überprüft werden. Die Dokumentation der Prozesse macht die Abläufe und ihre Abhängigkeiten untereinander sowie die Schnittstellen transparent. Gleichzeitig können so die Prozesse besser gesteuert werden.

Das Qualitätsmanagementsystem beim Datenschutzbeauftragten des Kantons Zürich gewährleistet einen effizienten und wirkungsorientierten Datenschutz in einer Zeit, wo die Ressourcen knapp sind und die Aufgaben für die Datenschutzbeauftragten immer anspruchsvoller werden. Qualitätsmanagementsysteme gehören damit zu den Instrumenten eines modernen Datenschutzes und ergänzen Bemühungen, mittels Audit- und Zertifizierungsverfahren die Qualitätssicherung im Datenschutz zu fördern.

Das vorliegende Dokument dokumentiert die Einzelheiten dieses Qualitätsmanagementsystems.

2 Ausgangslage im Datenschutz

Die zunehmende Komplexität der Beratung und der Kontrolle im Bereich des Datenschutzes und der Informationssicherheit sowie der konstante Mangel an Ressourcen veranlasste den Datenschutzbeauftragten, seine Aufgaben und Tätigkeiten nach deren Wirkung und Effizienz zu überprüfen. Dabei war das Qualitätsmanagementsystem eine Form, wie eine Wirkungsorientierung erreicht werden konnte ohne die Ressourcenfrage zu stellen. Es ging somit in erster Linie darum, die gesetzlichen Aufgaben in klare Zielsetzungen zu fassen (Leitbild).

Die klare Ausrichtung dieser Zielsetzungen auf die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden führte zu einer Überprüfung der bisherigen Arbeitsweise und zu einer Neudefinition und Festlegung von Prozessen, die im Gegensatz zu früher, klarer kunden- und wirkungsorientiert ausgerichtet sind. Damit wurde nicht nur eine Transparenz der Abläufe erreicht, sondern auch eine wesentliche Effizienzsteigerung. Indem diese Prozesse mit Indikatoren gemessen werden, ist sichergestellt, dass in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess die Wirkungsorientierung laufend überprüft wird. Ein Qualitätsmanagementsystem erweist sich dabei als eine Methode, mit der diese Zielsetzungen erreicht werden können.

Im Rahmen der Umsetzung von „New Public Management“ in der Verwaltung des Kantons Zürich lancierte die Regierung im Frühling 2000 ein Querschnittsprojekt „Qualitätsmanagement“ und setzte dazu eine Projektorganisation ein. Auf übergeordneter Ebene wurden ein Qualitätsmodell, ein Qualitätsleitbild sowie Qualitätsstandards festgelegt. Dieses Gesamtprojekt Qualitätsmanagement wurde Ende 2003 abgeschlossen.

In diesem Rahmen beschloss der Datenschutzbeauftragte, sein Qualitätsmanagementsystem nach dem Zürcher Modell aufzubauen und nach der allgemein anerkannten ISO-Norm 9001:2000 zertifizieren zu lassen.

3 Qualitätsmanagementsystem und Zertifizierung

3.1 Total Quality Management (TQM)

Das Qualitätsmanagementsystem im Kanton Zürich basiert auf den Grundsätzen des Total Quality Management (TQM). TQM, auch als umfassendes Qualitätsmanagement bekannt, ist ein strategisches Management-Konzept, mit welchem Organisationen umfassend und durchgehend auf Qualität ausgerichtet werden.

Total Quality Management ist die Ausrichtung einer Organisation auf die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden sowie auf die kontinuierliche Verbesserung aller Prozesse einer Organisation, unter Beteiligung von Kunden und Kundinnen, Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen, Lieferanten und Lieferantinnen, Bürger und Bürgerinnen sowie Politiker und Politikerinnen.

Die Einstellung und Motivation der Mitarbeitenden ist ein Schlüsselfaktor des Total Quality Managements. Mitarbeitende mit hoher Sachkompetenz und Loyalität, welche autonome Entscheidungen im Sinne der Grundsätze und der Ziele der Organisation sowie zum Wohle der Anspruchsgruppen treffen, zeichnen eine exzellente Organisation aus. Weiter fordert TQM von Organisationen eine offene Kultur, die sich durch einen hohen Standard der internen Kommunikation auszeichnet und in der aus Fehlern gelernt und Fehler vermieden werden.

3.2 Qualitätsmanagementsysteme

Umfassendes Qualitätsmanagement wird mit einem Managementsystem betrieben, das sich an den Kriterien eines Qualitätsmodells orientiert. Im Kanton Zürich ist dies das Zürcher Qualitätsmodell. Ein Managementsystem soll als Führungssystem sicherstellen, dass die Regelkreise geschlossen sind, indem

- die strategische Ausrichtung der Organisation mit der Ausrichtung der Prozesse, der Prozessgestaltung und –verbesserung sowie der eigentlichen Prozessführung abgestimmt ist;
- ein Kontinuierlicher Verbesserungsprozess einschliesslich der gemeinsamen Entwicklung von Problemlösungen und Innovationen unter Beteiligung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Kundinnen und Kunden sowie mit Lieferantinnen und Lieferanten in allen Bereichen angewendet wird;
- verschiedene Bewertungsmethoden, insbesondere die Selbstbewertung (Self-Assessment) mit dem Ziel der Verbesserung und des Lernens regelmässig eingesetzt werden.

3.2.1 Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001:2000

Der Aspekt der Qualität hat sich in den letzten Jahrzehnten gewandelt. Während früher die Produktqualität, später die Prozessqualität (so noch die ISO-9000-Norm vor der Revision im Jahr 2000) zentral waren, wird Qualität heutzutage als Managementaufgabe verstanden, indem die gesamte Organisation mit allen Produkten und Prozessen qualitätsorientiert ausgestaltet wird.

Das Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001:2000 (siehe Abbildung 1) geht von den Kundenbedürfnissen aus, die zu befriedigen sind. Dazu werden Dienstleistungsprozesse geführt.

Die Ergebnisse der Dienstleistungen werden gemessen und bewertet. Auf der Führungsebene wird entschieden, welche Ressourcen (Finanzen, Mitarbeitende, Infrastruktur etc.) bereitzustellen sind und welche Abläufe wie zu verbessern sind. Durch diese kontinuierliche Verbesserung werden die Dienstleistungen so verbessert, dass sie den Kundenbedürfnissen entsprechen und die Leistungen die Kundenzufriedenheit fördert.

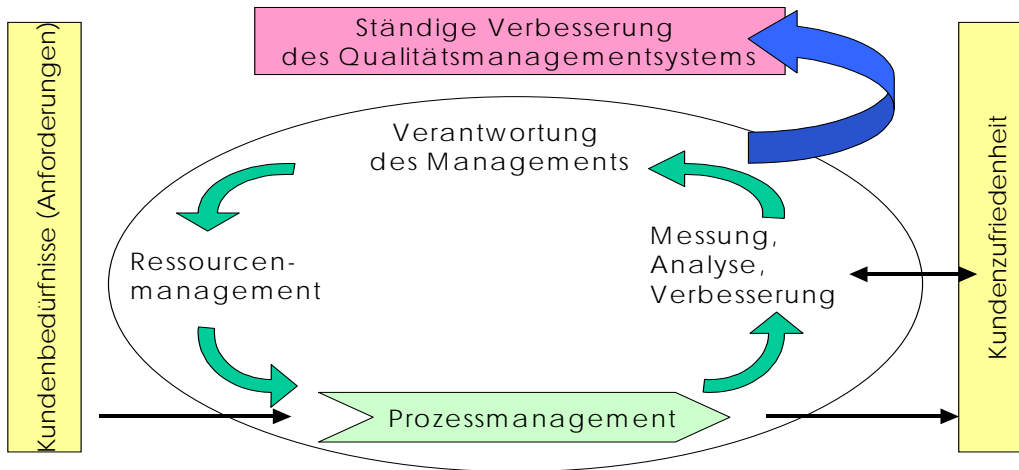


Abbildung 1: Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001:2000

3.2.2 Qualitätsmanagementsystem nach EFQM

Bei der weiteren Entwicklung in Richtung „Excellence“ geht es darum, nicht nur ein Qualitätsmanagementsystem ein- und Messungen durchzuführen, um Verbesserungspotenzial in den Abläufen zu erkennen, sondern es geht vor allem um die Bewertung und Verbesserung des Systems. Ziel ist auch die Erreichung von Auszeichnungen und der Vergleich im Benchmarking. Ein solches Modell stellt das Qualitätsmanagementsystem der EFQM dar.

Beim Qualitätsmanagementsystem nach der European Foundation for Quality Management (siehe Abbildung 2) bestehen zwei Ebenen: die Befähigerebene und die Ergebnisebene. Die Befähigerebene stellt die Grundlagen dar, mit welchen die Ergebnisse erzielt werden (z.B. Strategie, Ressourcen, Organisation, Abläufe etc.). Die Ergebnisse beziehen sich nebst den Dienstleistungen (Kundenergebnisse) auch auf Mitarbeitende oder auf die Gesellschaft. Aus den Ergebnissen (d.h. Messungen, Bewertungen) führt der Kreislauf zurück zur Befähigerebene, in welcher die Anpassungen durch Innovation und Lernen (Verbesserungen) erfolgen.

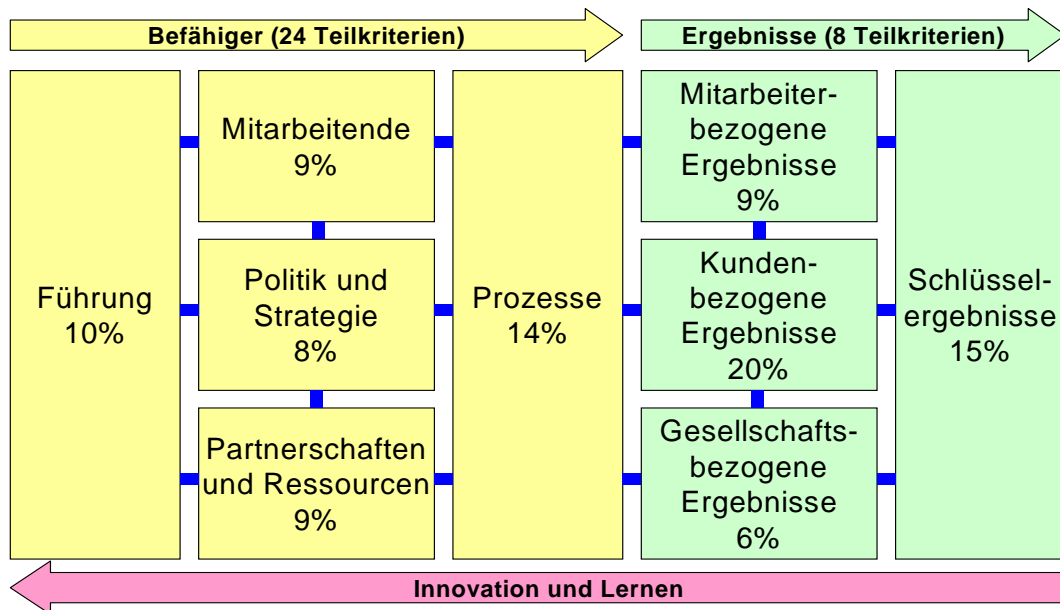


Abbildung 2: Qualitätsmanagementsystem nach EFQM

3.3 Qualitätsmanagementsystem des Kantons Zürich

3.3.1 Systematik des Qualitätsmanagementsystems im Kanton Zürich

Das Qualitätsmanagementsystem im Kanton Zürich ist auf Grund seiner Systematik einmalig. Der umfassende Bewertungs- und Entwicklungsansatz des Qualitätsmodells der European Foundation for Quality Management (EFQM) wird in der Systematik des Kantons Zürich in ein eigens für die kantonale Verwaltung entwickeltes Set von Instrumenten und Verfahren eingebunden. Das Qualitätsleitbild des Kantons Zürich sowie die darauf aufbauenden Ziele und Standards sind in einen umfassenden Anforderungskatalog eingebunden, der auch die Forderungen des Zürcher Qualitätsmodells integriert. Die Struktur dieser Anforderungen folgt direkt dem Aufbau des Managementsystems nach dem Zürcher Qualitätsmodell. Auch die Bewertungssystematik nach dem Zürcher Qualitätsmodell bezieht sich auf diese Struktur. Verbesserungspotenziale, die im Rahmen einer Bewertung festgestellt werden, können damit in einem Schritt auf das Prozessmodell bezogen werden. Der Nutzen dieser Durchgängigkeit der Systematik liegt darin, dass die sehr anspruchsvollen Zusammenhänge des umfassenden Qualitätsmanagements damit in ein anwenderfreundliches Instrumentarium eingebettet sind, das auf die Verwaltung angepasst ist.

3.3.2 Zürcher Qualitätsmodell

Das Zürcher Qualitätsmodell gliedert sich in vier Säulen (siehe Abbildung 3). Die erste Säule enthält die Grundlagen (Leitbild, Organigramm, Unterlagen betreffend Mitarbeitende oder Infra-

struktur etc.). In der zweiten Säule werden die eigentlichen Dienstleistungen bzw. Produkte und die dazu gehörigen Supportprozesse beschrieben. Diese beiden Säulen sind die Säulen zur Steuerung der Qualität der Prozesse.

Die beiden weiteren Säulen beinhalten die Messung der Leistungen bzw. der Wirkungen auf Grund von festgelegten Indikatoren. Beide Bereiche beinhalten die Planung der Messungen, deren Durchführung und der Auswertung bzw. Bewertung der Ergebnisse. Die Resultate fließen zurück in die einzelnen Prozesse bzw. in eine Managementbewertung des gesamten Systems. Mit den zu treffenden Massnahmen findet eine kontinuierliche Verbesserung der Tätigkeit statt.

Das Zürcher Modell ist so gestaltet, dass es einerseits dem EFQM-Modell entspricht. Andererseits umfasst es auch alle Vorgaben der ISO-Norm 9001:2000, so dass das System nach der ISO-Norm zertifiziert werden kann.

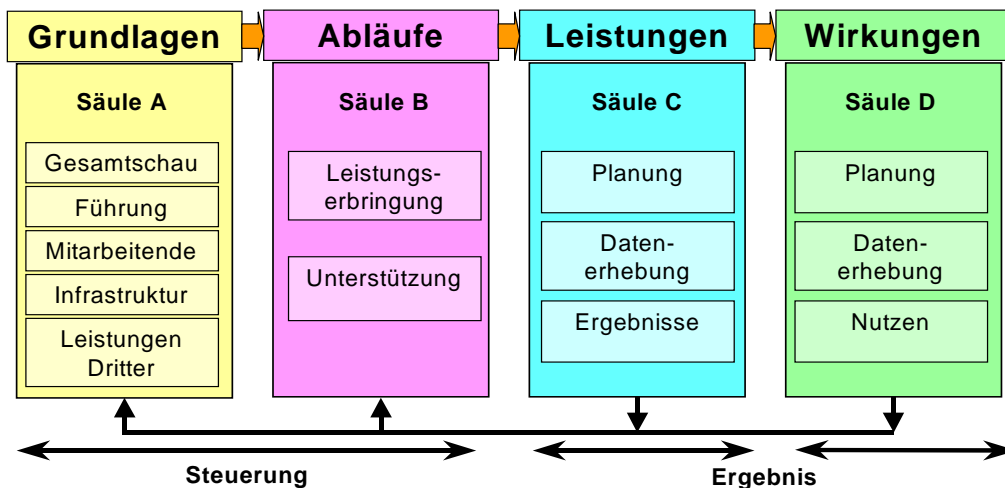


Abbildung 3: Zürcher Qualitätsmodell

Zu den einzelnen Säulen und Themen des Zürcher Modells siehe unten, Ziffer 4.

3.3.3 Struktur der Systemdokumentation

Das Qualitätsmanagementsystem wird schriftlich dokumentiert. Die Systemdokumentation gliedert sich in drei Ebenen (siehe Abbildung 4).

- Die oberste Ebene, das Kompendium, enthält für alle Kapitel des Systems grundlegende Erläuterungen, die Auskunft darüber geben, wie der Datenschutzbeauftragte die einzelnen Bereiche umsetzt. Es handelt sich um das Konzept des Managementsystems (siehe <http://www.datenschutz.ch/grundlagen.php>).

- Auf der mittleren Ebene stehen die Prozessbeschreibungen. Sie sind der wichtigste Teil des Systems, da grundsätzlich alle Tätigkeiten nach einer prozessorientierten Sichtweise ablaufen.
- Auf der untersten Ebene stehen die so genannten mitgeltenden Unterlagen, die aus Checklisten, Arbeitsanweisungen, Mustern, Dokumentenvorlagen etc. bestehen. Alle diese Dokumente der drei Ebenen sind so genannte Vorgabedokumente.

Die Ergebnisse der einzelnen Aufgaben und Tätigkeiten (z.B. Korrespondenz in Beratungsfällen) werden als Nachweisdokumente bezeichnet; sie sind die Belege der Tätigkeiten des Datenschutzbeauftragten bzw. der Umsetzung des Managementsystems.

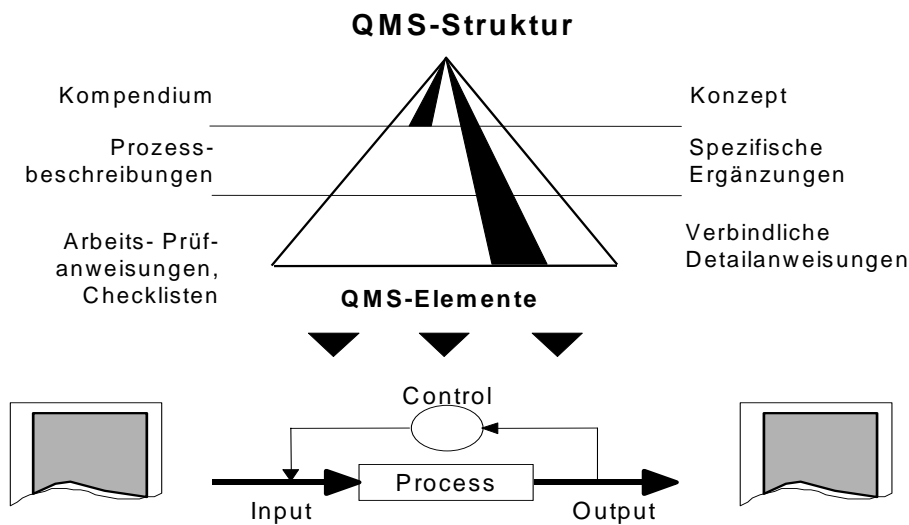


Abbildung 4: Struktur des Qualitätsmanagementsystems

4 Das Qualitätsmanagementsystem des Datenschutzbeauftragten

Das Qualitätsmanagementsystem des Datenschutzbeauftragten wurde nach der Vorlage des Zürcher Modells aufgebaut. Wie erwähnt besteht das Modell aus vier Säulen, die nachfolgend – mit Bezug auf das Qualitätsmanagementsystem des Datenschutzbeauftragten – detailliert dargestellt werden.

4.1 Grundlagen (Säule A)

„Grundlagen“ bedeutet alle für den Aufbau und die Struktur der Organisationseinheit Datenschutzbeauftragter notwendigen Bereiche.

- In der Gesamtschau wird der Datenschutzbeauftragte mit seinen Aufgaben und Kompetenzen vorge stellt (<http://www.datenschutz.ch/grundlagen.php>). Auch die Struktur des Qualitätsmanagementsystems wird erläutert.
- Zum Teil Führung gehören die grundlegenden Informationen und Abläufe zur Planung und Leitung der Fachstelle: Es sind insbesondere dies
 - Rechtsgrundlagen (Datenschutzgesetz und -verordnung; <http://www.datenschutz.ch/themen/gesetze.php>),
 - Leitbild (<http://www.datenschutz.ch/themen/leitbild.php>; siehe Annex 8.1),
 - Globalbudget,
 - Stellenplan,
 - Strategische Ziele,
 - Jahreszielsetzungen.¹
- Ein weiterer wichtiger Punkt der Führung ist die Organisation².
- Die Öffentlichkeitsarbeit, die ebenfalls als Führungsaufgabe verstanden wird, gehört im Falle des Datenschutzbeauftragten zu den Dienstleistungen (Säule B; siehe dazu unten).
- Zu den Führungsaufgaben gehört schliesslich auch die kontinuierliche Verbesserung.
- Ein eigenes Kapitel ist den Mitarbeitenden gewidmet. Es enthält die Abläufe für Auswahl, Einführung, Förderung, Beurteilung und Austritt von Mitarbeitenden.
- Zum Kapitel Infrastruktur gehören die Immobilien, die Mobilien sowie das Verbrauchsmaterial. Im Vordergrund stehen hier Beschaffungsprozesse und Abläufe zur Pflege der Infrastruktur.
- Für Dienstleistungen Dritter, die für interne oder externe Aufgaben beigezogen werden, bestehen ebenfalls festgelegte Prozesse. Von Bedeutung sind hier insbesondere auch die Vorschriften über die Submission von öffentlichen Aufträgen.

Erwähnenswert ist, dass verschiedene Bereiche ausgelagert sind und von anderen Verwaltungsabteilungen wahrgenommen werden (z.B. Verwaltung der Liegenschaften, Reinigung, Bewirtschaftung von Mobilien, Rechnungsführung, Personaladministration). In solchen Fällen enthält die Dokumentation eine Beschreibung der Abläufe, die beim Datenschutzbeauftragten stattfinden und verweist im Übrigen auf die externen Stellen, wo die weiteren Tätigkeiten erfolgen.

¹ Dazu kommen die Qualitätsstandards, die Ressourcenplanung, der Konsolidierte Entwicklungs- und Finanzplan und die Managementbewertung.

² Die Organisation besteht aus Aufbauorganisation (insbesondere Organigramm), Prozessmanagement, Projektmanagement, Abläufe und Grundsätze der Information und Kommunikation, Sicherheitskonzept, Dokumentenmanagement und Archivierung sowie Wissens- bzw. Informationsmanagement.

4.2 Abläufe (= Dienstleistungen; Säule B)

In der zweiten Säule werden die eigentlichen Dienstleistungen beschrieben. Es handelt sich um die Tätigkeiten, welche der Datenschutzbeauftragte gestützt auf das Datenschutzgesetz zu Gunsten der Bevölkerung und der Daten bearbeitenden Stellen erbringt. Ebenfalls dazu gehören Unterstützungsleistungen, die im Wesentlichen oder ausschliesslich für die Dienstleistungen erbracht werden. Die definierten Dienstleistungen des Datenschutzbeauftragten werden nachfolgend im Detail dargestellt:

■ Beraten

Der Datenschutzbeauftragte berät die Daten bearbeitenden Organe in Fragen des Datenschutzes und der Informationssicherheit, und er berät die betroffenen Personen über ihre Rechte. Die Beratung ist vielfältig: telefonische und schriftliche Rechtsauskünfte an Privatpersonen und Verwaltungsstellen, Stellungnahmen zu Datenbearbeitungsvorhaben, Vernehmlassungen zu Gesetzesentwürfen, sicherheitstechnische Beratung, Mitarbeit in Projektgruppen (z.B. E-Government-Projekte) und Gremien (z.B. Vereinigung der Schweizerischen Datenschutzbeauftragten) etc.

■ Informieren

Die Sensibilisierung für die Anliegen des Datenschutzes ist eine wichtige Aufgabe des Datenschutzbeauftragten. Dazu gehören auch Instrumente einerseits für die Bevölkerung, so dass die einzelnen Personen Präventivmassnahmen treffen und sich selbständig gegen widerrechtliche oder unnötige Datenbearbeitungen wehren können.

Von zunehmender Bedeutung sind hier beispielsweise auch Selbstschutztools für Sicherheit im Internet (E-Government). Andererseits müssen auch die Daten bearbeitenden Stellen bzw. deren Leitungen und Mitarbeitende befähigt werden, den Datenschutz korrekt umzusetzen. Dazu werden Weiterbildungsveranstaltungen organisiert.

Das zentrale Informationsmedium des Datenschutzbeauftragten ist die Homepage (<http://www.datenschutz.ch>).

■ Vermitteln

Bei Konflikten zwischen Daten bearbeitenden Stellen und betroffenen Personen kann der Datenschutzbeauftragte vermittelnd tätig werden. Die Vorgehensweise entspricht weitgehend derjenigen in der Beratung.

■ Kontrollieren

Erhält der Datenschutzbeauftragte Hinweise für widerrechtliche Datenbearbeitungen (unrichtige Rechtspraxis, Betriebsabläufe, welche zu unverhältnismässigen Datenbearbeitungen führen etc.), kann er einschreiten und Korrekturmassnahmen verlangen.

Der Datenschutzbeauftragte führt aber auch anlassunabhängig Kontrollen – so genannte Datenschutz-Reviews – durch. Dabei werden nach den Methoden der Informatikrevision die Informatiksysteme und –anwendungen von Daten bearbeitenden Stellen bezüglich ausgewählter technischer Aspekte (z.B. Regelung der Verantwortlichkeiten für IT-Sicherheit, Virenschutz, Passwortregelung etc.) und rechtlicher Aspekte (z.B.: IT-Outsourcingverträge etc.) geprüft. Die Datenschutz-Reviews laufen nach einem standardisierten Vorgehen ab (Auswahl der zu prüfenden Stellen, Begrüssung, Prüfung der eingereichten Dokumentation, Prüfung vor Ort, Bericht).

■ Berichten

Jährlich erstattet der Datenschutzbeauftragte der Regierung Bericht über seine Tätigkeit. Dafür besteht ein eigener Prozess, da der Tätigkeitsbericht als eigenständige Dienstleistung betrachtet wird. Die Berichte werden veröffentlicht und stellen insoweit einen Teil des Informationsprozesses dar.

Weitere Aufgaben sind das Führen des Registers der Datensammlungen und die Fachaufsicht über die kommunalen Datenschutzbeauftragten. Beide Aufgaben werden aber nicht in eigenständigen Prozessen abgewickelt, sondern im Prozess Informieren (Register der Datensammlungen) bzw. Beraten oder Kontrollieren (Aufsicht über kommunale Datenschutzbeauftragte).

Zu diesen Dienstleistungsprozessen führt der Datenschutzbeauftragte Unterstützungsprozesse. Dies sind die Abwicklung von Geschäften („cases“), Behandeln von Anfragen (einschliesslich Überweisungen im Falle der Unzuständigkeit), Organisieren von Veranstaltungen (z.B. Kurse, Tagungen) und Vorbereiten von Regierungsbeschlüssen.

4.3 Leistungen (Säule C)

Bei den Leistungen geht es nicht um die Dienstleistungen selbst, sondern um die Messung der Ergebnisse der Dienstleistungen. Ziel ist es, an Kennzahlen zu gelangen, indem die vordefinierten Messungen bei den Dienstleistungen durchgeführt werden.

Der Abschnitt unterteilt sich in

- Planung (der Messungen),
- Datenerhebung,
- Ergebnisse (d.h. Auswertung).

Die Planung erfolgt durch das Erstellen einer Matrix. Dabei wird festgelegt, welche Leistungen gemessen werden, was genau gemessen wird (Indikatoren), welche Sollwerte erreicht werden sollen und wie bzw. wann gemessen wird.

Die Datenerhebung führt zu Messberichten, die wiederum auszuwerten sind (wurden die Vorgaben erreicht? welche Abweichungen bestehen und weshalb?). Daraus abgeleitet sind dann Massnahmen zu treffen. Diese Massnahmen sind im kontinuierlichen Verbesserungsprozess festzulegen und durchzuführen. Zu prüfen ist auch, ob die richtigen Indikatoren und Sollwerte getroffen wurden. Auch hier kann korrigiert werden.

Der Datenschutzbeauftragte misst folgende Leistungen:

- Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit den Beratungs-, Informations- und Vermittlungsdienstleistungen (Umfrage),
- Zufriedenheit der Seminar- und Kursteilnehmenden (Fragebogen),
- Beantwortungsdauer bei Beratungsdienstleistungen (Auswertung der Geschäftskontrolle)
- Zugriffe auf Internet-Seiten (Web-Statistik-Tool)
- Anzahl durchgeführte Datenschutz-Reviews (Auswertung der Geschäftskontrolle).

Gemessen wird darüber hinaus u.a. die Arbeitszeit und der Leistungsumfang der Mitarbeitenden (Leistungs- und Zeiterfassung) oder die Fluktuation bzw. Arbeitszufriedenheit (Austrittsinterviews, Personalbefragung).

4.4 Wirkungen (Säule D)

Die Aufgaben und Prozesse bzw. deren Messungen sind nicht Selbstzweck, sondern sollen bestimmte Wirkungen erzielen. Es besteht daher ein eigener Abschnitt über die Wirkungserzielung. Dabei wird identisch vorgegangen wie bei der Leistungsmessung. Es besteht eine Planung, eine Datenerhebung und eine Auswertung der Wirkungen. Auch hier sind Massnahmen im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung zu treffen.

Nach dem Verständnis des Datenschutzbeauftragten ist die Wirkungserzielung auch ein wesentlicher Teil des jährlichen Tätigkeitsberichts. Der Bericht ist so konzipiert, dass in allgemeiner Weise über die Wirkungen des Datenschutzgesetzes angesichts der technologischen und gesellschaftlichen Entwicklungen in Form einer einleitenden Bilanz berichtet wird. Dazu kommen Hinweise über die erzielten Ergebnisse (was wurde bewirkt?) in einzelnen Fällen oder Themen, die exemplarisch beschrieben werden.

Im Bereich der Wirkungen wird auf Führungsebene das Funktionieren des Qualitätsmanagementsystems selbst gemessen (Zertifizierungs- und Wiederhol-Audits).

Im Leistungsbereich misst der Datenschutzbeauftragte

- das Vertrauen der Bevölkerung in die Datenbearbeitungen der Verwaltung (Umfrage) und
- die Umsetzung der IT-Grundschutzmassnahmen in der Verwaltung (Auswertung der Datenschutz-Reviews).

4.5 Projektverlauf

Der Datenschutzbeauftragte startete im Mai 2001 das Projekt zur Einführung des Qualitätsmanagements. Das Projekt wurde im Juni 2003 mit der Zertifizierung nach ISO 9001:2000 erfolgreich abgeschlossen. Die Aufgaben des Datenschutzbeauftragten laufen seither konsequent nach den festgelegten Prozessen ab. Jährlich finden Audits zur Überprüfung des Systems statt. Das Zertifikat ist drei Jahre gültig; nach dieser Zeit ist das System jeweils zu re-zertifizieren.

5 Ergebnisse

5.1 Nutzen des Qualitätsmanagementsystems

Das Qualitätsmanagementsystem ist von Beginn weg ein wichtiges Führungs- und Organisationsinstrument für den Datenschutzbeauftragten. Indem Abläufe festgelegt sind und Vorgaben (z.B. Checklisten und Arbeitsanweisungen) bestehen, wurde Transparenz über die Dienstleistungen des Datenschutzbeauftragten, über die Vorgehensweise in der täglichen Arbeit sowie über Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten der Mitarbeitenden geschaffen. Ebenso sind die Planungsprozesse strukturiert, und mit dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess wird die Wirkung der Prozesse laufend den Bedürfnissen angepasst.

Die klare Kunden- und Wirkungsorientierung führte zu einer Effizienzsteigerung im Rahmen der bestehenden Ressourcen. Auch für die Mitarbeitenden besteht eine hohe Transparenz in der Organisation und der Aufgabenerfüllung, die auch zu einer hohen Mitarbeiterzufriedenheit beiträgt. Die Qualitätsorientierung im Bewusstsein jeder Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiters bleibt der Schlüssel zum Erfolg.

Die Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems nach der ISO-Norm (ISO 9001:2000) beinhaltet ein öffentliches Bekenntnis, die Aufgabenerfüllung nach Qualitätsstandards auszurichten. Die Zertifizierung hat dem Datenschutzbeauftragten intern wie extern grosse Anerkennung eingetragen. Da die Verwaltung gegenüber der Bevölkerung – trotz grosser Verbesserungen dank New Public Management – insgesamt immer noch den Ruf der Bürokratie und Schwerfälligkeit hat, kann sich der Datenschutzbeauftragte durch das Qualitätsmanagementsystem und das Zertifikat davon abheben.

5.2 Fazit

Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems beim Datenschutzbeauftragten hat die hohen Erwartungen erfüllt. Es ist gelungen, ein transparentes System aufzubauen, das es ermöglicht, die gesetzlichen Aufgaben in klare Prozesse zu fassen. Die Aufgaben lassen sich nicht nur transparent planen, sondern mit der Messung von Leistungen und Wirkungen lassen sich auch in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess die notwendigen Massnahmen ergreifen. Im Rahmen des Qualitätsmanagementprozesses bleibt deshalb der kontinuierliche Verbesserungsprozess der Kern, um einen effizienten und wirkungsorientierten Datenschutz zu verwirklichen.

6 Qualitätsmanagementsysteme und Datenschutz-Zertifizierungen

6.1 Datenschutz-Zertifizierungen und -Gütesiegel

In der Diskussion um die Modernisierung des Datenschutzes in Europa hat die Frage nach der Einführungen von Gütesiegeln und Zertifizierungen in den letzten Jahren an Bedeutung gewonnen. Während einzelne Gesetzgebungen dies immerhin vorsehen, hat das Unabhängige Landeszentrum für den Datenschutz Schleswig-Holstein (Deutschland) bereits ein System aufgebaut, die zu einer Zertifizierung von Datenbearbeitungen oder Produkten führen.

Der Datenschutzbeauftragte des Kantons Zürich geht davon aus, dass Zertifizierungen in Zukunft eine grosse Bedeutung erlangen werden. Qualitätsmanagementsysteme und Datenschutz-Zertifizierungen lassen sich ohne Weiteres kombinieren. Organisationseinheiten, die über ein Qualitätsmanagementsystem verfügen, können ohne grossen Aufwand ein Datenschutzmanagementsystem anfügen. Verfügt der Datenschutzbeauftragte selber bereits über ein zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem, lassen sich Datenschutz-Zertifizierungen und -Auditierungen auf einer gemeinsamen Erfahrungsbasis aufbauen.

6.2 Weitere Entwicklung

Im Rahmen der Modernisierung des Datenschutzes im Kanton Zürich und der Einführung des Öffentlichkeitsprinzips wird eine zukünftige Aufgabe des Datenschutzbeauftragten sein, die Einführung von Qualitätsstandards in der Informationsbearbeitung zu fördern.

Da der Datenschutzbeauftragte inzwischen durch die Einführung des Qualitätsmanagementsystems eigene Erfahrungen mit einem Managementsystem sammeln konnte, liegt eine gute Basis für eine Weiterentwicklung der Qualitäts- und Zertifizierungsbemühungen im Bereich des Datenschutzes vor.

7 Kontakt

Der Datenschutzbeauftragte des Kantons Zürich ist an einem Wissens- und Erfahrungsaustausch im Bereich von datenschutzspezifischen Qualitätsmanagementsystemen, Datenschutz-Gütesiegeln und -Zertifizierungen sehr interessiert. Er ist deshalb auch bereit, die Koordination eines Erfahrungsaustausches, Workshops o.ä. in diesem Bereich zu übernehmen. Interessierte Partnerinnen und Partner können sich an den Datenschutzbeauftragten des Kantons Zürich wenden:

Datenschutzbeauftragter des Kantons Zürich
Dr. Bruno Baeriswyl
Postfach
CH-8090 Zürich
(Schweiz)

Telefon: +41 43 259 39 99 – Telefax: +41 43 259 51 38
<mailto:datenschutz@dsb.zh.ch>
<http://www.datenschutz.ch>

8 Anhänge

8.1 Leitbild des Datenschutzbeauftragten

1.

Der Schutz der Grundrechte von Personen, über die öffentliche Organe Daten bearbeiten (§ 1 Datenschutzgesetz), ist der wesentliche Beweggrund für das Handeln des Datenschutzbeauftragten.

Zu diesem Zweck wirkt der Datenschutzbeauftragte in aktiver Zusammenarbeit mit den verantwortlichen Organen bei der Umsetzung des Datenschutzes und der Informationssicherheit mit.

2.

Der Datenschutzbeauftragte ist der kompetente und glaubwürdige Partner der öffentlichen Organe und der Bürgerinnen und Bürger in allen Fragen des Datenschutzes und der Informationssicherheit.

Die Kommunikation des Datenschutzbeauftragten ist geprägt von Offenheit, Vertrauen und Respekt der gegenseitigen Interessen von öffentlichen Organen und Bürgerinnen und Bürgern.

3.

Die Beratungen, Empfehlungen und Informationen des Datenschutzbeauftragten genügen höchsten Qualitätsansprüchen in fachlicher und kommunikativer Hinsicht.

Die Aufsichtsrechte des Datenschutzbeauftragten werden in einem Klima des Vertrauens mit den verantwortlichen Organen wahrgenommen.

4.

Die Mitarbeitenden des Datenschutzbeauftragten verfügen über eine hohe Fach- und Sozialkompetenz, die durch eine zielorientierte Führung und eine permanente Aus- und Weiterbildung gefördert wird.

5.

Der Datenschutzbeauftragte thematisiert die Chancen und Risiken der Informations- und Kommunikationsgesellschaft in Bezug auf den Datenschutz und die Sicherheit und übernimmt eine führende Rolle in dieser Diskussion.

Er fördert mit geeigneten Ideen und konkreten Massnahmen die Respektierung des Datenschutzes und die Gewährleistung der Sicherheit bei der Verwendung der neuen Technologien.

6.

Der Datenschutzbeauftragte trägt mit seinen Vorschlägen und Leistungen zu einer effizienten Verwaltung und zu einer Stärkung des Vertrauens der Bürgerinnen und Bürger in die Verwaltung – auch bei der Nutzung neuer Informations- und Kommunikationstechnologien – bei.

V. 1.0 / Mai 2002

8.2 Organigramm nach Funktionen

