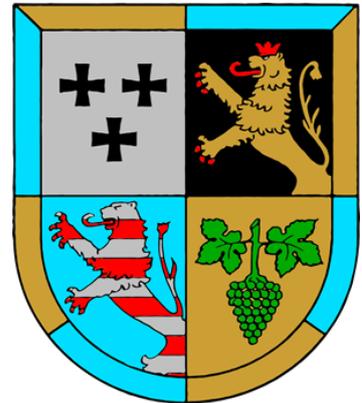


VERSION 1.0

JANUAR 2019



# SOCIAL MEDIA KONZEPT

DER VERBANDSGEMEINDE BAD KREUZNACH

## Inhaltsverzeichnis

1. ERFORDERLICHKEIT EINES SOCIAL MEDIA AUFTRITTS
2. RAHMENBEDINGUNGEN
3. ZIELE
4. VERFAHRENSWEISEN
5. SICHERHEIT UND HAFTUNG
6. ALTERNATIVE INFORMATIONEN- UND KOMMUNIKATIONSWEGE
7. VERÖFFENTLICHUNG

---

## 1. ERFORDERLICHKEIT EINES SOCIAL MEDIA AUFTRITTS

Alle staatlichen Organe, dazu gehört auch die Verbandsgemeinde Bad Kreuznach als kommunale Gebietskörperschaft des öffentlichen Rechts, sind verpflichtet, eine umfassende Informationsarbeit zu leisten. Schon am 2. März 1977 unterstrich das Bundesverfassungsgericht die Bedeutung staatlicher Öffentlichkeitsarbeit: Sie muss die Bürgerinnen und Bürger über entscheidende Sachfragen umfassend informieren. Nur so kann jede Einzelne und jeder Einzelne die getroffenen Entscheidungen, Maßnahmen und Lösungsvorschläge richtig beurteilen, sie billigen oder verwerfen (Bundesverfassungsgerichtsentscheidung 44, 125 (164)).

Aus diesem Grundsatz heraus verpflichtet sich die Verbandsgemeinde Bad Kreuznach, alle Bürgerinnen und Bürger regelmäßig über aktuelle Themen umfassend zu informieren. Neben den Pressegesprächen, Pressekonferenzen und der Herausgabe von Pressemitteilungen an lokale Print- und Internetmedien sowie der zeitnahen Veröffentlichung der Texte auf der Internetseite [www.vgvkh.de](http://www.vgvkh.de) haben sich in den vergangenen Jahren vor allem verschiedene soziale Netzwerke als Mittel der Wahl erwiesen, um Menschen schnell und zuverlässig über aktuelle Themen in Kenntnis zu setzen.

Laut dem social media atlas 2015/2016 (<http://social-media-atlas.faktenkontor.de/2015/index.php>) nutzen 80 % der Menschen in Rheinland-Pfalz soziale Medien. Wiederum rund 87 % aller Social-Media-Nutzer in Deutschland sind auf Facebook aktiv, womit Facebook - nur knapp hinter dem Videportal Youtube (88 %) - eine der wichtigsten Social-Media-Plattformen ist.

Im Jahr 2016 haben die sozialen Netzwerke (31 %) zudem die Zeitungen (29 %) als Nachrichtenquellen in Deutschland überholt. Damit liegen lediglich das Fernsehen (72 %) sowie das Radio (46 %) als regelmäßig genutzte Nachrichtenquellen über den sozialen Netzwerken. Bei jungen Menschen bis 24 Jahre ergibt sich ein eindeutiger Trend: Hier liegt das Fernsehen (69 %) zwar auch noch auf dem ersten Platz; verliert aber in gleichem Maße wie die gedruckten Zeitungen an Zuspruch (15 Prozentpunkte auf 36 %). Daneben geben 58 % der Nutzer\_innen unter 24 Jahren an, dass sie ihre Informationen rein aus Onlinemedien beziehen.

Um der staatlichen Informationspflicht nachzukommen, ist es nicht mehr ausreichend, die Bürgerinnen und Bürger auf herkömmlichem Wege zu informieren. Es bedarf einer der neuen Mediennutzung angepassten Presse- und Öffentlichkeitsarbeit unter Nutzung sozialer Medien. Die neuen sozialen Netzwerke ermöglichen zudem eine zielgruppengenaue Aussteuerung der Inhalte, schnelle Informationsweitergabe und direkte Kommunikation mit Meinungsführern und Pressevertreter\_innen.

---

## 2. Rahmenbedingungen

Bei Social Media-Diensten handelt es sich vielfach um mehrstufige Anbieterverhältnisse, bei denen der jeweilige Informations- oder Kommunikationsdienst auf einer Plattform angeboten wird, die Dritte bereitstellen und bei denen Daten der Nutzerinnen und Nutzer im Rahmen eigener Geschäftszwecke verarbeitet werden. Staatliche Stellen unterliegen einer verfassungsrechtlichen Bindung an Recht und Gesetz (Rechtsstaatsprinzip) und stehen aufgrund ihrer gesellschaftlichen Vorbildfunktion in einer besonderen Verantwortung.

Dies ist auch bei der Nutzung von Social Media-Diensten zu berücksichtigen. Angesichts datenschutzrechtlicher Defizite bei einer Reihe von Social Media-Plattformen sollten öffentliche Stellen ihre dortigen Angebote daher auf Datensparsamkeit bei der Verarbeitung von Nutzungsdaten und auf eine aktive Information der Nutzerinnen und Nutzer ausrichten. Fehlende Widerspruchsmöglichkeiten beim Social Media-Dienst selbst sind durch Maßnahmen der öffentlichen Stellen wie Information und Aufklärung, einen Hinweis auf die eigenverantwortliche Nutzung und auf das Angebot alternativer Kommunikationskanäle zu kompensieren, um die Nutzerinnen und Nutzer in die Lage zu versetzen, über ihre Daten tatsächlich selbst zu bestimmen.

---

## 3. ZIELE

Social-Media-Dienste wie Facebook, Twitter etc. sind zu einem wesentlichen Bestandteil im beruflichen und privaten Informations- und Kommunikationsverhalten vieler Nutzerinnen und Nutzer geworden. Als zentrale Kommunikations- und Informationsplattform ist weiterhin die offizielle Webseite der Verbandsgemeindeverwaltung Bad Kreuznach ([www.vgvkh.de](http://www.vgvkh.de)) oder das Mitteilungsblatt (auch online) anzusehen. Die Social-Media-Auftritte der Verbandsgemeinde Bad Kreuznach auf Drittanbieterplattformen wie Facebook und Twitter verfolgen folgende Ziele:

1. Durch die breite Nutzerbasis von populären und hoch frequentierten Diensten wie Facebook, Instagram und WhatsApp erhofft sich die Verbandsgemeinde Bad Kreuznach eine einfache und schnelle Verbreitung von allgemeinen Informationen für die Bürgerinnen und Bürger.
2. Durch die Präsenz der Verbandsgemeinde und deren Einrichtung auf den populären Plattformen soll die Kommunikation der Verwaltung mit den Bürgerinnen und Bürgern vereinfacht werden. Ziel ist es nicht, Diskussionen im öffentlichen Raum durchzuführen, sondern vielmehr die erste Kontaktaufnahme zu erleichtern und im darauf folgenden Dialog auf die altbekannten Wege (Mail, Telefon) zu verweisen.
3. Durch die konsequente Veröffentlichung auf allen Plattformen soll die Transparenz der Leistungen und Arbeit der Verwaltung für den Bürger gesteigert werden. Die Verbandsgemeindeverwaltung verzichtet ausdrücklich auf den Bezug oder die Bereitstellung von konkreten Verwaltungsleistungen, wenn dabei sensible Bereiche oder personenbezogene Daten (§3 Abs. 9 LDSG; Art. 9 Abs.1 DSGVO) betroffen sind.

---

## 4. Verfahrensweisen

### GENUTZTE SOCIAL MEDIA ANGEBOTE

Die Verbandsgemeinde Bad Kreuznach ist derzeit auf Facebook unter der eigenen Seite <https://www.facebook.com/vgbadkreuznach> vertreten, sowie auf Instagram unter <https://www.instagram.com/vgbadkreuznach> und in Whatsapp. Die Facebook-Seite dient hauptsächlich als reiner Informationskanal im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit, indem dort Inhalte verlinkt werden, die ebenfalls auf der Homepage der Verbandsgemeinde Bad Kreuznach unter [www.vgvkh.de](http://www.vgvkh.de) erreichbar sind (Cross Media Gebot). Dies können Fotos, Textbeiträge sowie Audio- und Videobeiträge sein. Exklusive Inhalte, die ausschließlich auf Facebook, Instagram oder WhatsApp abrufbar sind, sollen nicht gepostet werden, damit die Möglichkeit besteht, sich auch unabhängig von der jeweiligen Plattform ausreichend über alle Themen zu informieren.

### BEANTWORTUNG VON KOMMENTAREN

Bei Kommentaren zu Beiträgen soll unter Beachtung des Datenschutzes angemessen reagiert werden. Allgemeine, leicht zu erteilende Auskünfte auf Fragen in den Kommentaren können dort beantwortet werden, insofern die Infos auch von jedem Dritten ohne größeren Aufwand in anderer Weise ermittelt werden könnten. Bei komplexen Fragen mit schwierigen und individuellen Sachverhalten soll auf die persönliche Kontaktaufnahme via Telefon, Brief oder E-Mail hingewiesen werden. Gleiches gilt für Anfragen über Facebook, Instagram oder WhatsApp als persönliche Nachricht.

### ZUSTÄNDIGKEIT, KONTAKTMÖGLICHKEITEN, DATENSCHUTZ

Redaktionell zuständig für die Auftritte auf den Plattformen sind die laut Geschäftsverteilungsplan der Verbandsgemeinde Bad Kreuznach zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bereiches Tourismus/Öffentlichkeitsarbeit sowie der IT-Administration. Die inhaltliche Verantwortung i.S.d. § 5 Telemediengesetz liegt beim Bürgermeister der Verbandsgemeinde Bad Kreuznach, Rheingrafenstraße 11, 55583 Bad Kreuznach.

Auf der Facebook-Seite ist ein vollständiges Impressum mit diesen Daten sowie eine Datenschutzerklärung vorgesehen, welche die Anforderungen des Musters des Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Rheinland-Pfalz erfüllen.

Falls Nutzerinnen und Nutzer Auskunft, Berichtigung, Sperrung, Löschung, Widerspruch, Unterlassung oder Beseitigung ihrer Daten gem. den Bestimmungen des rheinland-pfälzischen Datenschutzgesetzes verlangen, so können sie dies schriftlich beim Datenschutzbeauftragten der Verbandsgemeinde Bad Kreuznach, Rheingrafenstraße 11, 55583 Bad Kreuznach, erledigen. Dieser wird die Angelegenheit innerhalb einer angemessenen Frist bearbeiten.

### SENSIBILISIERUNG

Die Verbandsgemeinde Bad Kreuznach verpflichtet sich in unregelmäßigen Abständen dazu, durch die genutzten Sozialen Medien eine Aktion zur Sensibilisierung der Bürgerinnen und Bürger über die Risiken für ihr Recht auf informationelle Selbstbestimmung durchzuführen. So wird auf Facebook neben den Veröffentlichungen der Verbandsgemeinde Bad Kreuznach zudem eine Aktion zur Sensibilisierung der Bürgerinnen und Bürger über die Risiken für ihr Recht auf informationelle Selbstbestimmung geführt.

Dies kann beispielsweise durch einen Hinweis auf die datenschutzrechtlichen Risiken von Social Media-Diensten außereuropäischer Anbieter (siehe Muster des LfDI) oder auf aktuelle Informationsangebote zu den jeweiligen Datenschutz- und Sicherheitseinstellungen erfolgen.

---

## 5. Sicherheit und Haftung

### HAFTUNG

Eine Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Artikel auf den Social-Media-Plattformen und der Webseite kann trotz sorgfältiger Prüfung nicht übernommen werden. Die Verbandsgemeindeverwaltung übernimmt insbesondere keinerlei Haftung für eventuelle Schäden oder Konsequenzen, die durch die direkte oder indirekte Nutzung der angebotenen Inhalte entstehen. Die Verbandsgemeindeverwaltung ist als Inhaltsanbieter für die eigenen Inhalte, die sie zur Nutzung bereithält, nach den allgemeinen Gesetzen verantwortlich. Von diesen eigenen Inhalten sind Querverweise ("externe Links") auf die von anderen Anbietern bereitgehaltenen Inhalte zu unterscheiden. Diese fremden Inhalte stammen nicht von der Verbandsgemeindeverwaltung und die Verbandsgemeindeverwaltung hat nicht die Möglichkeit, den Inhalt von Seiten Dritter zu beeinflussen. Die Inhalte fremder Seiten, auf die die Verbandsgemeindeverwaltung hinweist, spiegeln nicht die Meinung der Verbandsgemeindeverwaltung wider, sondern dienen lediglich der Information und der Darstellung von Zusammenhängen. Die Verbandsgemeindeverwaltung haftet nicht für fremde Inhalte, auf die sie lediglich im oben genannten Sinne hinweist. Die Verantwortlichkeit liegt alleine bei dem Anbieter der Inhalte. "Externe Links" sind durch einen kleinen Pfeil am Ende des Weiterleitungstextes markiert.

### SICHERHEIT

Um vor der Veröffentlichung von nicht autorisierten und falschen Artikeln bestmöglich geschützt zu sein, werden die Anmeldepasswörter halbjährlich geändert. Die halbjährliche Änderungsfrist, kann aus wichtigen Gründen (z.B. personelle Veränderungen) verkürzt werden. Bei personellen Veränderungen wird den privaten Admin-Accounts die Autorisierung zur Anmeldung als „Verbandsgemeinde Bad Kreuznach“ entzogen.

### WAHRNEHMUNG DER RECHTE DER BETROFFENEN

Sollten Betroffene die Ihnen zustehenden Rechte nach §§ 18-20 Landesdatenschutzgesetz ausüben (Auskunft, Berichtigung, Sperrung, Löschung, Unterlassung, Beseitigung) ist folgende Verfahrensweisen zu beachten:

Schriftliche Mitteilung des Sachverhalts an folgende Postanschrift:

Verbandsgemeinde Bad Kreuznach  
Rheingrafenstraße 11  
55583 Bad Kreuznach

### DATENSCHUTZ

Die Datenschutzerklärungen der jeweiligen Dienste sind auf der Webseite der Verbandsgemeinde Bad Kreuznach unter [www.vgvkh.de](http://www.vgvkh.de) oder auf den jeweiligen Plattformen einsehbar.

---

## 6. Alternative Informations- und Kommunikationswege

Als alternative Informations- und Kommunikationsmöglichkeit außerhalb des Social-Media-Angebots der Verbandsgemeinde Bad Kreuznach steht die Webseite [www.vgvkh.de](http://www.vgvkh.de) zur Verfügung. Über die Emailadresse [info@vgvkh.de](mailto:info@vgvkh.de) kann mit der Verbandsgemeindeverwaltung in Kontakt getreten werden.

---

## 7 Veröffentlichung

Das Social-Media-Konzept wird nach § 7 Abs. 1 Nr.6 TranspG auf der Webseite der Verbandsgemeinde Bad Kreuznach unter [www.vgvkh.de](http://www.vgvkh.de) veröffentlicht.

Bad Kreuznach, 25. Januar 2019

Marc Ullrich  
Bürgermeister