

# Social-Media Konzept

für die  
Verbandsgemeinde Hermeskeil

## Inhalt

<b>1. Erforderlichkeit des Social-Media Auftritts der VG Hermeskeil .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Beschreibung des Social-Media Angebots .....</b>	<b>3</b>
2.1 Ziele der Social-Media Nutzung.....	3
2.2 Zielgruppen .....	4
2.3 Social-Media Plattformen .....	5
2.4 Beantwortung von Kommentaren .....	5
2.5 Netiquette.....	5
2.6 Arbeiterschutzz.....	5
<b>3. Redaktionelle Betreuung und Impressum .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Wahrnehmung der Rechte der Betroffenen.....</b>	<b>6</b>
<b>5. Datenschutz.....</b>	<b>6</b>
<b>6. Hinweis auf alternative Informations- und Kommunikationswege .....</b>	<b>6</b>
<b>7. Sensibilisierung.....</b>	<b>7</b>
<b>8. Veröffentlichung/Evaluierung.....</b>	<b>7</b>

## **1. Erforderlichkeit des Social-Media Auftritts der VG Hermeskeil**

Alle staatlichen Organe, hierzu zählt auch die Verbandsgemeinde Hermeskeil 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 Hermeskeil, alle Bürgerinnen und Bürger regelmäßig über aktuelle Themen umfassend zu informieren. Pressegespräche, die Herausgabe von Pressemitteilungen an lokale Printmedien sowie die zeitnahe Veröffentlichung von Informationen auf der Internetseite [www.hermeskeil.de](http://www.hermeskeil.de) haben sich bis heute als Mittel zur umfassenden Informationsarbeit bewährt. Seit einigen Jahren bedient man sich flächendeckend jedoch zunehmend verschiedener sozialer 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-mediaatlas.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 Videoportal 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 Nutzerinnen und Nutzer 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 Pressevertreterinnen und Pressevertretern.

## **2. Beschreibung des Social-Media Angebots**

### **2.1 Ziele der Social-Media Nutzung**

Social-Media-Dienste wie Facebook, Instagram etc. sind zu einem wesentlichen Bestandteil im beruflichen und privaten Informations- und Kommunikationsverhalten vieler Nutzerinnen und Nutzer geworden. Als zentrale Kommunikations- und Informationsplattform sind weiterhin die offizielle Webseite der Verbandsgemeinde Hermeskeil ([www.hermeskeil.de](http://www.hermeskeil.de)) sowie

das Mitteilungsblatt „Rund um Hermeskeil“ anzusehen. Die Social-Media-Auftritte der Verbandsgemeinde Hermeskeil auf Drittanbieterplattformen wie Facebook und Instagram verfolgen die nachfolgend beschriebenen Ziele.

### 1. *Erhöhung der Reichweite von Informationen*

Social-Media Dienste wie Facebook, Instagram und YouTube sind populär und hoch frequentiert und verzeichnen eine breite Nutzerbasis. Mit Hilfe solcher Kanäle können Informationen innerhalb kürzester Zeit einfach und schnell verbreitet werden. Gleichzeitig kann eine große Anzahl von Bürgerinnen und Bürgern erreicht werden. Die Verbandsgemeinde Hermeskeil möchte die Reichweite der Sozialen Medien nutzen, um die Bürgerinnen und Bürger zukünftig noch schneller mit wichtigen Informationen versorgen zu können.

### 2. *Ergänzung des Angebots*

Die Social-Media Plattformen sollen als zusätzliches Kommunikationsinstrument fungieren. Das bereits bestehende Angebot wird nach Möglichkeit in die Kommunikation über Social Media eingebunden.

### 3. *Interaktion mit Bürgerinnen und Bürgern*

Die Präsenz der Verbandsgemeinde auf Social-Media Plattformen soll in erster Linie die Kommunikation mit der Verwaltung erleichtern. Anschließend soll jedoch auf die die altbekannten Kommunikationsmittel (E-Mail, Telefon) verwiesen werden.

Gleichzeitig sollen auf diesem Wege die Interaktion mit Bürgerinnen und Bürgern verbessert sowie die Dialogbereitschaft gesteigert werden. Interaktionen auf Social-Media Plattformen sollen ausdrücklich nicht im Rahmen öffentlicher Diskussionen geführt werden. Bei Bedarf kann die Verbandsgemeinde agieren und reagieren und so gezielt mit Bürgerinnen und Bürgern in einen Dialog treten. Daneben werden der direkte Meinungsaustausch mit den Bürgerinnen und Bürgern sowie das Erfassen des Stimmungsbildes in der Bevölkerung ermöglicht.

### 4. *Steigerung der Transparenz von Verwaltungsleistungen*

Durch die konsequente Veröffentlichung auf allen Plattformen soll die Transparenz Verwaltungsvorgänge 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.

### 5. *Werbung für die Digitale Verwaltung*

Im Rahmen der Digitalisierung der Verwaltung soll eine Vielzahl von Verwaltungsleistungen vollständig digitalisiert werden. Zentrales Medium zur Abwicklung der digitalisierten Verwaltungsprozesse ist die Homepage der Verbandsgemeinde. Durch die Verknüpfung der Homepage mit der Präsenz auf den Social-Media Plattformen soll in diesem Zusammenhang das Besucheraufkommen der Homepage und damit die Nutzung des neuen digitalen Angebots erhöht werden.

## **2.2 Zielgruppen**

Die Öffentlichkeitsarbeit der Verbandsgemeinde und damit auch die Veröffentlichungen auf Social-Media Plattformen richten sich an alle Bürgerinnen und Bürger der Verbandsgemein-

de Hermeskeil. Mit bestimmten Themen und Veranstaltungen sollen darüber hinaus auch Touristen und sonstige Interessierte angesprochen werden.

### **2.3 Social-Media Plattformen**

Die Verbandsgemeinde Hermeskeil wird sich zukünftig ergänzend zu der bestehenden Homepage auf den Social-Media Plattformen Facebook, Instagram und YouTube präsentieren.

Die Plattformen Facebook und Instagram sollen hauptsächlich als Informationskanäle im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit fungieren, indem Inhalte verlinkt werden, die ebenfalls auf der Homepage der Verbandsgemeinde Hermeskeil zu finden sind (Cross-Media Gebot). Auch die Plattform YouTube dient der Versorgung von Bürgerinnen und Bürgern mit Informationen, die audiovisuell zum besseren Verständnis bestimmter Sachverhalte beitragen können. Auf YouTube eingestellte sind auch auf der Homepage der Verbandsgemeinde Hermeskeil eingestellt.

Insbesondere auf der Plattform Facebook finden sich vermehrt Einträge von Bürgerinnen und Bürgern, die Verbandsgemeindeverwaltung betreffend. Die sog. Facebook-Community versucht hier mit ihren Antworten weiterzuhelfen, letztlich erhält der Fragende jedoch eine Masse von Antworten, die er selbst nach der „richtigen Antwort“ filtern muss. Dem soll die Präsenz der Verbandsgemeinde Abhilfe schaffen, indem die Bürger schon auf der Plattform selbst einen Ansprechpartner für ihre Fragen finden. Treten an anderer Stelle dennoch verwaltungsseits zu beantwortende Fragen auf, können diese von dem als Verbandsgemeinde Hermeskeil erkennbaren Nutzer beantwortet werden.

### **2.4 Beantwortung von Kommentaren**

Bei Kommentaren zu Beiträgen soll unter Beachtung des Datenschutzes angemessen reagiert werden. Allgemeine, leicht zu erteilende Auskünfte auf Fragen in Kommentaren oder in persönlichen Nachrichten an die Verbandsgemeinde über Social Media-Kanäle werden dort beantwortet, insofern die Informationen auch von jedem Dritten ohne größeren Aufwand in anderer Weise ermittelt werden könnten. Bei komplexen Fragen, insbesondere mit schwierigen oder individuellen Sachverhalten wird auf die persönliche Kontaktaufnahme hingewiesen.

### **2.5 Netiquette**

Der Verbandsgemeinde Hermeskeil ist ein fairer, angemessener und verantwortungsvoller Umgang miteinander, auch in Social Media, wichtig. Daher wurde eine Netiquette erstellt, die Userinnen/User und der Verbandsgemeinde gleichermaßen als Grundlage für das gemeinsame Agieren auf den Social-Media Kanälen der Verbandsgemeinde Hermeskeil dient. Das Dokument ist auf der Homepage der Verbandsgemeinde verlinkt.

### **2.6 Mitarbeiterschutz**

Der Schutz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbandsgemeindeverwaltung Hermeskeil sowie der Eigenbetriebe in den sozialen Netzwerken wird durch die redaktionelle Betreuung des eigenen Social-Media Kanals sowie das Monitoring von entsprechenden Kanälen Dritter erreicht. Die Reaktionen der Social Media-Redaktion auf nicht angemessene

Kommentare werden in der Netiquette ausführlich dargelegt. Die Dokumentation der entsprechenden Beiträge erfolgt beispielsweise durch Screenshots, Anschreiben des Nutzers, Anschreiben des Seitenbetreibers, Melden des Beitrages beim Plattformbetreiber via Meldefunktion, direktes Anschreiben (Fax, Brief, E-Mail) des Plattformbetreibers mit dem Hinweis auf Rechtsverletzung, ggf. Strafanzeige. Hinweise auf Angriffe auf Mitarbeiter sind an die Social Media-Redaktion weiterzuleiten.

### **3. Redaktionelle Betreuung und Impressum**

Redaktionell zuständig für die Auftritte auf den Plattformen sind die laut Geschäftsverteilungsplan der Verbandsgemeinde Hermeskeil zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bereiche Tourismus und Digitalisierung. Die inhaltliche Verantwortung i. S. d. § 5 Telemediengesetz liegt beim Bürgermeister der Verbandsgemeinde Hermeskeil, Langer Markt 17, 54411 Hermeskeil.

Auf der Facebook-Seite sind 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 Hermeskeil, Langer Markt 17, 54411 Hermeskeil, erledigen. Dieser wird die Angelegenheit innerhalb einer angemessenen Frist bearbeiten.

### **4. Wahrnehmung der Rechte der Betroffenen**

Sollten Betroffene die Ihnen zustehenden Rechte nach Art. 12-23 Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) ausüben (Auskunft, Berichtigung, Sperrung, Löschung, Unterlassung, Beseitigung) ist folgende Verfahrensweisen zu beachten:

Schriftliche Mitteilung des Sachverhalts an folgende Postanschrift:

*Verbandsgemeindeverwaltung Hermeskeil*

*Langer Markt 17*

*54411 Hermeskeil*

### **5. Datenschutz**

Die Datenschutzerklärung der Verbandsgemeinde Hermeskeil ist unter [www.hermeskeil.de/buerger-verwaltung/datenschutz/](http://www.hermeskeil.de/buerger-verwaltung/datenschutz/) einsehbar. Die Datenschutzerklärungen der Verbandsgemeinde Hermeskeil zur Nutzung der jeweiligen Dienste sind unter [www.hermeskeil.de/buerger-verwaltung/datenschutz/datenschutz-social-media/](http://www.hermeskeil.de/buerger-verwaltung/datenschutz/datenschutz-social-media/) einsehbar.

### **6. Hinweis auf alternative Informations- und Kommunikationswege**

Die Nutzung der Social Media-Plattformen ist nicht erforderlich, um unsere Informationen zu erhalten oder mit uns in Kontakt zu treten. Informationen, die wir über diese Dienste veröffentlichen, können in gleicher oder ähnlicher Form auch auf der Homepage der Verbands-

gemeinde Hermeskeil ([www.hermeskeil.de](http://www.hermeskeil.de)) abgerufen werden oder erscheinen in „Rund um Hermeskeil“.

Über [verbandsgemeinde@hermeskeil.de](mailto:verbandsgemeinde@hermeskeil.de) können Userinnen und User jederzeit per E-Mail mit der Verbandsgemeindeverwaltung in Kontakt treten.

Weitere Kontaktdaten und Kommunikationswege (E-Mail-Adressen, Post-Adresse, Telefonnummern) sind auf der Homepage der Verbandsgemeinde unter „Kontakt“ hinterlegt und im Impressum verfügbar.

## **7. Sensibilisierung**

Die Verbandsgemeinde Hermeskeil führt einmal im Halbjahr in den genutzten Sozialen Medien eine Aktion zur Sensibilisierung der Bürgerinnen und Bürger über die Risiken für ihr Recht auf informationelle Selbstbestimmung durch. Dies kann beispielsweise durch Hinweise auf aktuelle Datenschutzthemen, auf Beiträge zum Datenschutz oder durch Hinweise auf entsprechende Informationsangebote erfolgen.

## **8. Veröffentlichung/Evaluierung**

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

Die Verbandsgemeinde Hermeskeil evaluiert erstmalig nach einem Jahr die Aktivitäten auf den Social Media-Plattformen. Danach erfolgt eine halbjährliche Evaluation.

Hermeskeil, den 01. Dezember 2020

Hartmut Heck  
Bürgermeister