



Social-Media-Konzept des Abfallwirtschaftsbetriebes Alzey-Worms

Präambel

Inhalt, Form und Geschwindigkeit der Kommunikation haben sich infolge der technischen Entwicklung (Smartphones, Breitbandausbau, Speicherkapazitäten) in den zurückliegenden Jahren stark verändert. Social-Media-Plattformen wie Facebook, Instagram, X (ehemals Twitter), TikTok und viele weitere gehören für immer mehr Menschen ganz selbstverständlich zum Alltag.

In Deutschland sind Millionen Menschen in sozialen Netzwerken aktiv – sie präsentieren sich mit persönlichen Profilen und vernetzen sich mit anderen Mitgliedern, um zu kommunizieren. Auch unzählige Unternehmen, Organisationen und Institutionen sind in sozialen Netzwerken mit Profilen vertreten, ebenso wie der Abfallwirtschaftsbetrieb (AWB) Alzey-Worms, der seit November 2023 einen Facebook-Kanal und seit April 2024 einen Instagram-Kanal betreibt.

Die Aktivität in sozialen Netzwerken eröffnet uns als AWB die Möglichkeit, zu informieren und direkten Kontakt mit der Bevölkerung aufzunehmen und so mit den Bürger*innen in einen Dialog zu treten. Sowohl Kommunikation, Interaktion als auch schnelle Information und Transparenz sind die vorrangigen Ziele unserer Social-Media-Präsenz. Die Social-Media-Kanäle des AWB ergänzen die bestehende Kommunikationspraxis und erweitern die Kommunikationspotentiale.

Ziele der Social-Media-Nutzung

Ausgehend von den bisherigen Darstellungen lassen sich für die Social-Media-Arbeit des AWB folgende Ziele ableiten:

- Wir verbreiten ausgewählte Inhalte unter Berücksichtigung der Richtlinien des Datenschutzes unabhängig von Massenmedien auch direkt an die Bürger*innen.
- Wir kommunizieren aktiv und positiv.
- Die Social-Media-Plattformen dienen als Kanäle für das Feedback von Bürger*innen.
- Die vom AWB genutzten Social-Media-Kanäle dienen der Kommunikation und nicht der elektronischen Bearbeitung von Verwaltungsabläufen. Versand und Entgegennahme von sensiblen Daten, wie Bescheiden, Zeugnissen und Lebensläufen über öffentliche und nichtöffentliche Social-Media-Kanäle wird aus diesem Grund ausdrücklich ausgeschlossen. Ergibt sich im Bürger*innendialog die Notwendigkeit des Austausches von sensiblen Daten, ist auf alternative Kanäle zu verweisen. Weisen Beiträge von Dritten auf dem Kanal des AWB Datenschutzverletzungen auf, sind diese durch die Social-Media-Redaktion zu entfernen.

Social-Media-Redaktion

Für die redaktionelle Pflege des Social-Media-Kanals mit der Produktion von Inhalten in Wort, Bild und Video ist die Öffentlichkeitsarbeit des AWB zuständig. Die zentrale Steuerung des Social-Media-Angebots liegt bei dieser Abteilung.

Sie betreut die zentralen Social-Media-Plattformen redaktionell und entwickelt sie weiter. Die Kreisvolkshochschule Alzey-Worms, die Musikschule des Landkreises Alzey-Worms und die Kreisverwaltung Alzey-Worms pflegen ihre eigenen Social-Media-Kanäle. Hierfür liegen eigene Social-Media-Konzepte vor, diese sind auf der Homepage der Kreisverwaltung Alzey-Worms abrufbar.

Aufgabenverteilung

Posten der jeweils eigenen Texte, Bilder und Videos:

Abteilung Öffentlichkeitsarbeit des AWB: Kerstin Halm und Susanne Schulze

Re-Posten von externen Texten und Fotobeiträgen und jenen aus anderen Abteilungen:

Kerstin Halm und Susanne Schulze

Posten der Stellenanzeigen: Kerstin Halm und Susanne Schulze

Auf welchen Social-Media-Plattformen sind wir aktiv?

Facebook und Instagram: Aufgrund der hohen Mitgliederzahl der sozialen Netzwerke Facebook und Instagram sind für uns die Präsenzen auf diesen Plattformen zentral, um möglichst viele Menschen zu erreichen.

Facebook: www.facebook.com/abfallwirtschaftsbetriebalzeyworms

Instagram: www.instagram.com/abfallwirtschaftsbetrieb_azwo/

Zielgruppe

Unsere Zielgruppe sind alle Bürger*innen des Landkreises Alzey-Worms und alle, die sich über die Abfallwirtschaft informieren möchten. Aber auch Gäste und Interessierte, die zu Gästen werden können sowie aus Rheinhessen Weggezogene. In diesem Sinne versteht sich der Social-Media-Auftritt des AWB auch als eine Art „News-Desk“, um stetig über Neuerungen zu informieren. Aktuelle Meldungen sind zum Beispiel witterungsbedingte Änderungen von Abfuhrterminen im Landkreis, Tonnenkontrollen und Tipps zur Mülltrennung oder zu den Abfällen für die Biotonne.

Inhalte der Kommunikation

Die Abteilung Öffentlichkeitsarbeit publiziert Informationen, die durch vom AWB selbst produziert werden. Dazu zählen unter anderem Servicethemen (Öffnungszeiten, Abfallentsorgung).

Berichterstattung aus dem Werkausschuss, zum Beispiel Ankündigung der Sitzung des Werkausschuss mit Verweis auf Themen, Informationen zu Beschlüssen während der Sitzung im Einzelfall (bei besonders relevanten Beschlüssen) beziehungsweise nach der Sitzung.

Pressemitteilungen aus eigenem Anlass

Veranstaltungsankündigungen

Wichtige Hinweise zur Müllabfuhr

Hinweise zur Mülltrennung

Erreichbarkeit Social-Media-Redaktion

Die Social-Media-Redaktion des AWB ist während der Öffnungszeiten des AWB auf den Social-Media-Kanälen aktiv und erreichbar.

Netiquette

Uns ist ein fairer und verantwortungsvoller Umgang miteinander sehr wichtig. Beleidigende, diffamierende, anstößige und rassistische Kommentare haben in unseren Social-Media-Angeboten nichts verloren und werden gelöscht. Die vollständige Netiquette des AWB ist hier abrufbar: www.abfall-alzey-worms.de/ihr-kontakt-zu-uns/social-media-kanale/

Eingriffsmöglichkeiten der Redaktion

Erfahrungen zeigen, dass die Kommentare auf Social-Media-Kanälen in der Mehrheit positiver Natur sind. Dennoch sind soziale Netzwerke nicht immer sehr sozial: Beleidigungen, Hassreden, rassistische Äußerungen, Drohungen und das Auftreten so genannter „Trolle“ sind Bestandteil der Social-Media-Welt. Aus diesem Grund sind klare Verhaltensregeln (Netiquette) kommuniziert. Die Social-Media-Redaktion verfügt darüber hinaus über effektive Eingriffsmöglichkeiten:

Gegenkommentar: Der Urheber von Verstößen gegen die Netiquette wird darauf hingewiesen und um Sachlichkeit gebeten. Gegebenenfalls wird der Beitrag gelöscht.

Ausblenden: Der Kommentar wird ausgeblendet, er ist nur noch für den Urheber und in der Regel seine Freunde sichtbar.

Löschen: Der Kommentar wird gelöscht.

Sperrung: Der Nutzer wird dauerhaft von der Seite ausgeschlossen.

Die beschriebenen Eingriffsmöglichkeiten beziehen sich auf die eigenen Social-Media-Kanäle. Bei Verstößen auf Kanälen Dritter erfolgt eine Meldung an den technischen Betreiber des Kanals (Facebook oder Instagram beziehungsweise Meta Platforms, Inc.).

Schnittstelle zur Internetseite des Landkreises

Die Verbindung zwischen Internetseite und den Social-Media-Kanälen erfolgt mittels einfacher Verlinkung zu den Social-Media-Kanälen. Zur Steigerung der Reichweite der Nachrichten auf der Internetseite sind auf diesem Empfehlungsinstrumente (Social-Sharing-Buttons) einzupflegen. Die Buttons werden als Zwei-Klick-Lösung implementiert. Sie bleiben damit deaktiviert und übertragen keine persönlichen Daten an Facebook und Instagram beziehungsweise an Meta Platforms, Inc. - bis der Nutzer sie einschaltet.

Alternative Informationsangebote

Die Nutzung der Social-Media-Plattform ist nicht erforderlich, um unsere Informationen zu erhalten oder mit uns in Kontakt zu treten. Informationen, die wir über diesen Dienst veröffentlichen, können in gleicher oder ähnlicher Form auch hier abgerufen werden:

www.abfall-alzey-worms.de

Über [awb\(at\)alzey-worms.de](mailto:awb(at)alzey-worms.de) können Sie jederzeit mit uns in Kontakt treten.

Der AWB betreibt in den nachfolgend genannten Sozialen Medien eigene Präsenzen (nachfolgend die Angebote):

Facebook: www.facebook.com/abfallwirtschaftsbetriebalzeyworms

Instagram: www.instagram.com/abfallwirtschaftsbetrieb_azwo/

Mitbestimmungspflicht

Ermöglicht der Arbeitgeber auf seiner Facebook-Seite für andere Facebook-Nutzer die Veröffentlichung von sogenannten Besucher-Beiträgen (Postings), die sich nach ihrem Inhalt auf das Verhalten oder die Leistung einzelner Beschäftigter beziehen können, unterliegt die Ausgestaltung dieser Funktion der Mitbestimmung des Personalrats (Bundesarbeitsgericht, Beschluss vom 13.12.2016, Az.: 1 ABR/15). Da diese Funktion für den Kanal des AWB vorgesehen ist, besteht in Bezug auf die Einführung eines Social-Media-Kanals des AWB ein Mitbestimmungsrecht des Personalrats der Kreisverwaltung.

Mitarbeiterschutz

Der Schutz der Mitarbeiter*innen des AWB in den sozialen Netzwerken wird durch die redaktionelle Betreuung des eigenen Social-Media-Kanals sowie das Monitoring von entsprechenden Kanälen Dritter erreicht. Beleidigungen, Bedrohungen, namentlich genannte Mitarbeiter und so weiter werden unverzüglich entfernt, sofern dies auf dem Kanal des AWB selbst geschieht. Passiert dies auf Kanälen Dritter, wird entsprechend der Regeln der jeweiligen Netzwerke auf ein Entfernen der Beiträge hingewirkt. Dies erfolgt beispielsweise durch Dokumentation mittels Bildschirmfoto, Anschreiben des Nutzers, Anschreiben des Seitenbetreibers, Melden des Beitrages beim Plattformbetreiber (Facebook) via Meldefunktion, direktes Anschreiben (Fax, Brief) von Facebook mit dem Hinweis auf Rechtsverletzung, gegebenenfalls Strafanzeige. Hinweise auf Angriffe auf Mitarbeiter sind an die Social-Media-Redaktion weiterzuleiten. Die Sicherheitskonzeption ist entsprechend zu aktualisieren.

Datenschutzfolgeabschätzung

Aufgrund der Vorgaben der ab 25. Mai 2018 geltenden Datenschutzverordnung (nachfolgend DSGVO) ist für die Angebote des AWB gemäß Art. 35 Abs.1 DSGVO eine Datenschutzfolgenabschätzung durchzuführen, wenn eine Form der Verarbeitung, insbesondere bei Verwendung neuer Technologien, aufgrund der Art, des Umfangs, der Umstände und der Zwecke der Verarbeitung voraussichtlich ein hohes Risiko für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen zur Folge hat.

1.) Risikodefinition

Die eigenen Angebote lösen das in Art. 35 DSGVO beschriebene Risiko aufgrund des nur sehr geringen Umfangs einer eigenen Datenverarbeitung selbst nicht aus. Dies gilt insbesondere im Hinblick darauf, dass es sich bei den eigenen Beiträgen hauptsächlich um ein reines Senden von Inhalten ohne Personenbezug handelt, und bei einer etwaigen Kommunikation mit anderen Nutzern nur die Daten verarbeitet werden, die diese selbst und freiwillig angegeben haben.

Die Nutzung Sozialer Medien durch solche Angebote hat jedoch weitreichende Auswirkungen, insbesondere hinsichtlich der Auswertung der Daten durch den jeweiligen Plattformbetreiber zu Werbezwecken u. ä. Dies stellt eine Verarbeitung mit einem hohen Risiko dar, für die eine Datenschutzfolgenabschätzung vorzunehmen ist.

Der Landesbeauftragte für Datenschutz und die Informationsfreiheit Rheinland-Pfalz (nachfolgend LfDI) geht insofern davon aus, dass öffentliche Stellen, die Soziale Medien zur Öffentlichkeitsarbeit und zur Bereitstellung allgemeiner Informationen nutzen, eine Mitverantwortung tragen. Mitverantwortung bedeutet dabei nicht, dass die jeweilige öffentliche Stelle die Datenschutzkonformität des jeweiligen Sozialen Netzwerkes bestätigt oder garantiert. Mitverantwortung bedeutet vielmehr, dass der AWB sich und anderen die Risiken Sozialer Netzwerke bewusst macht. Auf diese Risiken, die generell mit der Nutzung Sozialer Medien einhergehen, werden die Nutzer insbesondere in der Datenschutzerklärung des AWB hingewiesen.

Die Abschätzung der Folgen der Nutzung Sozialer Medien stellt sich vor diesem Hintergrund wie folgt dar:

Die eingangs beschriebenen Risiken, die mit einer Nutzung Sozialer Medien einhergehen, bestehen grundsätzlich unabhängig von der eigenen Nutzung durch den AWB. Auch wird durch die Beiträge des AWB in den Angeboten selbst in der überwiegenden Zahl der Fälle kein Bezug zu personenbezogenen Daten hergestellt, sondern es werden eigene, sachbezogene Inhalte verbreitet.

Schließlich sind die Daten, die durch die Interaktion mit dem jeweiligen Account in Sozialen Medien oder anderen Accounts verarbeitet werden schon öffentlich zugänglich bzw. frei im Internet verfügbar. Jedoch werden die Inhalte durch das Erscheinen auf dem jeweiligen Angebot des AWB und die Wechselbeziehung einer breiteren/“spezifischeren“ Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt und erreichen so unter Umständen eine größere Aufmerksamkeit und weitere Verbreitung als ohne diese Interaktion.

Auch dadurch, dass der AWB sich innerhalb Sozialer Medien mit anderen Accounts vernetzt, entstehen zusätzliche Querverbindungen und Informationen über den jeweiligen Nutzer des Accounts.

Schließlich werden auch beim passiven Mitlesen der Seite durch die Nutzer Logdaten durch den jeweiligen Plattformanbieter erhoben.

2.) Risikoanalyse

Durch die Erweiterung des Verbreitungskreises und die Vergrößerung der Verknüpfungsmöglichkeiten wird die Verarbeitung der Daten für andere Zwecke durch den Betreiber des jeweiligen Sozialen Netzwerkes und eine heimliche Profilbildung begünstigt. Auch kann die Offenheit für Besucherbeiträge zu nachteiligen gesellschaftlichen Folgen wie unangebrachten oder diskriminierenden Kommentaren oder der Verbreitung sensibler Daten führen.

Mögen diese Schäden sich bei einer Verursachung durch den jeweiligen Plattformbetreiber selbst als wesentlich darstellen, so werden diese durch das jeweilige Angebot des AWB nur in sehr begrenztem Maße erhöht. Da die jeweiligen Beiträge auch noch anderweitig veröffentlicht werden, entsteht auch kein Zwang der Teilnahme an einem der Sozialen Netzwerke.

3.) Risikobewertung

Insgesamt ist das durch die Angebote verursachte zusätzliche Risiko daher als gering bis mittel einzustufen.

Zudem trägt der AWWB aktiv dazu bei, das Risiko weiter zu senken. Hierzu zählt insbesondere die Aufklärung über die Datenschutzerklärung des AWB.

Ein Großteil dieser Maßnahmen liegt allerdings in der Sphäre des Nutzers: So besteht bei einer Nutzung Sozialer Netzwerke keine Pflicht den jeweiligen Klarnamen zu führen. Außerdem kann sich der Nutzer durch verschiedene Einstellungen bis zu einem gewissen Grad schützen, etwa durch das Löschen seines Browserverlaufs, das Deaktivieren von Cookies, oder die fehlende Standortfreigabe bei der Verwendung von Fotos.

Zudem ermöglicht die kontinuierliche redaktionelle Betreuung ein Eingreifen durch den AWB bei etwaigen ehr- oder persönlichkeitsverletzenden Kommentaren bis hin zur Sperrung des Accounts des „störenden“ Nutzers. Der AWB hat zudem für die Nutzung ihrer Angebote eine Netiquette formuliert, auf deren Einhaltung bei der Betreuung geachtet wird.

4. Ergebnis

Angebote des AWB in den genannten Sozialen Medien sind angesichts der beschriebenen Risiken und verbindlich vorgesehenen Maßnahmen vertretbar. Der AWB verpflichtet sich zudem, die weitere Entwicklung zu beobachten und die hier vorgenommene Prüfung nötigenfalls zu wiederholen und fortzuentwickeln.