

NUTZUNGSKONZEPT FÜR DIE SOCIAL-MEDIA-KANÄLE DES LANDKREISES HEILBRONN

SEPTEMBER 2022

Der Landkreis Heilbronn ist auf den Social-Media-Plattformen Facebook, Instagram und YouTube mit eigenen Accounts vertreten. Auf diese Weise soll ein direkter Kontakt und Austausch mit interessierten Bürgerinnen und Bürgern gefördert werden.

1. Zielsetzung und Zweck der Nutzung sozialer Medien

Das Landratsamt Heilbronn versteht sich als moderne, dienstleistungsorientierte Verwaltung. Um der zunehmenden Bedeutung von sozialen Medien in unserer heutigen Kommunikationskultur gerecht zu werden, tritt das Landratsamt auch über die sozialen Netzwerke Facebook, Instagram und Youtube mit den Einwohnerinnen und Einwohnern des Landkreises in Kontakt. Diese Plattformen bieten die Möglichkeit, über die Arbeit im Landratsamt und die vielfältigen Themen des Landkreises direkt, zeitnah und transparent informieren zu können.

Mit der Nutzung der Social-Media-Kanäle werden die bestehenden Kommunikationskanäle des Landkreises, wie zum Beispiel die Homepage, Pressemitteilungen und Printprodukte, ergänzt. Soziale Netzwerke dienen längst nicht mehr nur der zwischenmenschlichen Interaktion, sondern werden zunehmend auch als Informationsquellen genutzt. Die Bedeutung klassischer Medien, vor allem der Printmedien, nimmt demgegenüber mehr und mehr ab. Die bestehenden Kommunikationsinstrumente reichen nicht mehr aus, um alle Zielgruppen, gerade im Hinblick auf jüngere Menschen, zu erreichen. Aus Sicht des Landkreises ist es daher im Sinne einer modernen und an die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger angepassten Verwaltung erforderlich, seine Öffentlichkeitsarbeit über die bisherigen Angebote hinaus auch auf Social-Media-Plattformen wahrzunehmen.

Zwingend zu beachten ist jedoch, dass konkrete Verwaltungsdienstleistungen über diese Kanäle nicht erbracht werden können. Die primären Ziele der Nutzung sozialer Medien durch den Landkreis Heilbronn sind Information und Transparenz. Als öffentliche Behörde ist das Landratsamt, besonders auch im Krisen- oder Katastrophenfall, auf eine schnelle, weitreichende und unverfälschte Verbreitung der Informationen

aus erster Hand angewiesen. Zielgruppe sind die Bürgerinnen und Bürger des Landkreises sowie weitere Nutzerinnen und Nutzer, die am Leben in und um den Landkreis teilhaben und über aktuelle Geschehnisse informiert bleiben möchten.

Als Teil der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit sollen die Social-Media-Kanäle des Landkreises das Verwaltungshandeln transparent machen sowie Missverständnisse und Fehlinformationen vermeiden. Damit ergänzen sie die bisher bestehenden Informations- und Kontaktmöglichkeiten des Landratsamtes um ein zusätzliches Angebot und ermöglichen eine Erweiterung des Empfängerkreises. Außerdem sollen über den direkten Dialog mit den Bürgerinnen und Bürgern des Landkreises Meinungsbilder und damit wertvolles Feedback eingeholt werden, um die Aufgabenerfüllung des Landratsamtes, in seiner Funktion als moderner Dienstleister, weiter zu optimieren.

2. Art und Umfang der Nutzung

Die Social-Media-Kanäle des Landkreises informieren die Nutzerinnen und Nutzer über aktuelle Meldungen aus dem Landratsamt Heilbronn. Der Schwerpunkt liegt auf der Veröffentlichung von Pressemitteilungen, deren Inhalte für die jeweilige Plattform entsprechend aufbereitet wird. Unter diese Informationen fallen beispielsweise:

- Informationen rund um das Leben im Landkreis
- Hinweise auf Veranstaltungen des Landratsamtes
- Aktuelle Meldungen wie z. B. Straßensperrungen im Landkreis
- Entscheidungen des Kreistages
- Einblicke in die Arbeit einer Verwaltungsbehörde, der verschiedenen Ämter und kreiseigenen Einrichtungen
- Hinweise auf Karrieremöglichkeiten bzw. die Darstellung des Landratsamtes als Arbeitgeber

3. Verantwortlichkeit für die Betreuung der Kanäle

Die Verantwortlichkeit für die redaktionelle Betreuung liegt beim Landratsamt Heilbronn. Die Stabsstelle Landrat/Presse übernimmt die zentrale und kontinuierliche Betreuung der Social-Media-Kanäle des Landkreises Heilbronn. Dazu zählen die redaktionelle Betreuung sowie die Weiterentwicklung der Angebote.

4. Alternative Kontaktmöglichkeiten

Wir weisen die Nutzerinnen und Nutzer darauf hin, dass die Social-Media-Angebote des Landratsamtes Heilbronn lediglich eine weitere von verschiedenen Optionen darstellen, um Informationen über den Landkreis und das Landratsamt zu erhalten. Alternativ können die über diese Seiten

angebotenen Informationen bspw. auch auf unserem Internetangebot unter folgendem Link abgerufen werden: www.landkreis-heilbronn.de

Darüber hinaus ist die Kontaktaufnahme über folgende Wege möglich:

- Mit allen Anfragen können Sie sich grundsätzlich per E-Mail an unseren zentralen Posteingang poststelle@landratsamt-heilbronn.de wenden. Hinweis: Die Kommunikation per E-Mail erfolgt standardmäßig unverschlüsselt. Dabei ist nicht auszuschließen, dass an der Übertragung beteiligte Stellen Inhalte einer E-Mail zur Kenntnis nehmen können. Nutzen Sie zur Übermittlung von vertraulichen Informationen daher diesen Link: [Sichere Kommunikation](#)
- Telefon: 07131 994-0
- Telefax: 07131 994-190
- Anschrift: Landratsamt Heilbronn
Lerchenstraße 40
74072 Heilbronn

Unsere Servicezeiten:

Montag	8:00 – 12:00 Uhr
Dienstag	8:00 – 12:00 Uhr
Mittwoch	8:00 – 12:00 Uhr, 13:30 – 18:00 Uhr
Donnerstag	8:00 – 12:00 Uhr
Freitag	8:00 – 12:00 Uhr

5. Datenschutz

Der Landkreis Heilbronn, vertreten durch den Landrat, Herrn Norbert Heuser, nimmt den Schutz Ihrer persönlichen Daten sehr ernst und hält sich streng an alle geltenden Gesetze und Vorschriften zum Datenschutz, insbesondere an die EU-Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO), das Landesdatenschutzgesetz von Baden-Württemberg (LDSG) und das Telemediengesetz (TMG). Wir treffen daher Maßnahmen zum Schutz Ihrer Daten. Bei der Nutzung von Social-Media-Angeboten ergeben sich jedoch Grenzen für öffentliche Stellen, da wir lediglich im Sinne von § 5 TMG Inhaltenanbieter sind, jedoch gegenüber den Plattformanbietern keinen Einfluss auf Art und Umfang der verarbeiteten Daten, die Art der Verarbeitung und Nutzung oder die Weitergabe dieser Daten an Dritte haben und uns insoweit keine effektiven Kontrollmöglichkeiten zur Verfügung stehen. Lesen Sie hierzu bitte insbesondere unsere Datenschutzerklärung.

Datenschutzerklärung

Wir weisen Sie darauf hin, dass Sie die Social-Media-Angebote in eigener Verantwortung nutzen. Unsere Datenschutzerklärung über die Nutzung von Social-Media-Angeboten finden Sie [hier](#).

Datenschutzfolgenabschätzung

Aufgrund der Vorgaben der ab dem 25. Mai 2018 geltenden Datenschutzgrundverordnung (nachfolgend DSGVO) ist für die Angebote des Landkreises Heilbronn gemäß Art. 35 Abs. 1 DSGVO eine Datenschutzfolgenabschätzung durchzuführen, wenn eine Form der Verarbeitung, insbesondere 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. Die Datenschutzfolgenabschätzung für die Nutzung von Social-Media-Angeboten durch den Landkreis finden Sie [hier](#).

Regelmäßige Information zu Datenschutzthemen

Wir werden in den von uns genutzten Social-Media-Kanälen regelmäßig Aktionen zur Sensibilisierung der Nutzerinnen und Nutzer über ihr Recht auf informationelle Selbstbestimmung durchführen. Dies erfolgt unter anderem durch Hinweise auf aktuelle Datenschutzthemen, Beiträge zum Datenschutz oder durch Hinweise auf aktuelle Informationsangebote.