

A n t w o r t

des Chefs der Staatskanzlei

auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Pia Schellhammer (BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN)
– Drucksache 17/997 –

Aufhebung des Rückkanalverbots – Kommunikation über soziale Netzwerke nun auch für rheinland-pfälzische Behörden möglich

Die **Kleine Anfrage – Drucksache 17/997** – vom 14. September 2016 hat folgenden Wortlaut:

Der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Rheinland-Pfalz (LfDI) hat einen überarbeiteten „Handlungsrahmen zur Nutzung Sozialer Medien durch öffentliche Stellen“ veröffentlicht. Mit diesem Handlungsrahmen ist es für Behörden und Ministerien in Zukunft möglich, Informationen auch über Social Media-Dienste wie Facebook und Twitter bereitzustellen. Der Landesbeauftragte legt aber gleichzeitig Datenschutzstandards fest, unter denen Soziale Medien bis zur abschließenden gerichtlichen Klärung von öffentlichen Stellen genutzt werden können.

Vor diesem Hintergrund frage ich die Landesregierung:

1. Wie bewertet die Landesregierung den „Handlungsrahmen zur Nutzung Sozialer Medien durch öffentliche Stellen“ des Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit?
2. Wie sehen die datenschutzrechtlichen Vorgaben und Einschränkungen des LfDI bei der Nutzung sozialer Netzwerke für Behörden aus?
3. Welche Behörden haben sich im Vorfeld dafür ausgesprochen, soziale Netzwerke in Zukunft für ihre Kommunikation zu nutzen?
4. Welche Vorteile sieht die Landesregierung in der direkten Kommunikation via Sozialer Medien mit den Bürgerinnen und Bürgern?

Der **Chef der Staatskanzlei** hat die Kleine Anfrage namens der Landesregierung mit Schreiben vom 6. Oktober 2016 wie folgt beantwortet:

Zu Frage 1:

Die Landesregierung befürwortet den Handlungsrahmen, den der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (LfDI) am 30. August 2016 veröffentlicht hat. Der Handlungsrahmen trägt der Tatsache Rechnung, dass infolge eines Medien- und Kommunikationswandels die Mediennutzung über soziale Netzwerke zugenommen hat. Gleichzeitig werden Voraussetzungen definiert, um anerkannte Datenschutzstandards derzeit soweit wie möglich wirksam werden zu lassen. Der Handlungsrahmen gibt Behörden die Grundlagen und damit die Möglichkeit, diese für ihre Kommunikation zu nutzen und die Prinzipien von Transparenz und Bürgernähe umzusetzen.

Die Landesregierung begrüßt, dass statt des Rückkanalverbots das „Cross-Media-Gebot“ gilt, wonach auf bestehende alternative, datenschutzkonforme Informations- und Kommunikationswege hingewiesen werden muss, sodass kein Nutzer zur Social Media-Nutzung gezwungen wird. Die Staatskanzlei wird – wie gefordert – dem Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit ein Konzept zur Nutzung von sozialen Netzwerken vorlegen.

Zu Frage 2:

Die datenschutzrechtlichen Vorgaben und Einschränkungen lassen sich dem überarbeiteten Handlungsrahmen des LfDI entnehmen.

Demzufolge muss die öffentliche Stelle, die ein Social Media-Angebot eröffnen möchte, zuvor eine Erforderlichkeitsprüfung durchführen. Der Verzicht auf diese Nutzung muss zu einer „ernsthaften Beeinträchtigung der Aufgabenerfüllung“ führen. Zudem hat die öffentliche Stelle ein Konzept betreffend die Nutzung der Social Media-Dienste zu erstellen. Weiterhin muss das Social Media-Angebot über eine eigene Datenschutzerklärung verfügen, in der u. a. ein Hinweis auf die bestehenden alternativen Informations-

b. w.

und Kommunikationswege gegeben wird. Sofern sensible Bereiche oder besondere personenbezogene Daten betroffen sind, hat für den Bezug von konkreten Verwaltungsleistungen die öffentliche Stelle auf Social Media-Dienste zu verzichten. Die bereitgestellten Informationen müssen dem Handlungsrahmen zufolge immer auch auf einem alternativen Weg verfügbar sein. Soweit interaktive Funktionen (z. B. Kommentieren, Teilen, Bewerten) darauf ausgerichtet sind, in einen intensivierten Dialog mit der öffentlichen Stelle zu treten, muss immer auch eine alternative Kommunikationsmöglichkeit angeboten werden, z. B. E-Mail. Es besteht kein Rückkanalverbot, aber ein CrossMedia-Gebot.

Einzelheiten lassen sich dem Handlungsrahmen entnehmen, der auf der Homepage des LfDI eingestellt ist.

Zu Frage 3:

Der Wunsch, soziale Netzwerke als Instrument der Öffentlichkeitsarbeit zu nutzen bzw. die Nutzung zu intensivieren, besteht bei zahlreichen Behörden. Die Landesregierung befürwortet, dass diese auf Basis des Handlungsrahmens diese Frage neu prüfen. Für den erfolgreichen Einsatz von Social Media braucht es ein Konzept, das Wege, Informationen zum Datenschutz, Zuständigkeiten und den Einsatz von Personal regelt.

Zu Frage 4:

Die Kommunikation der Behörden über Social Media-Kanäle trägt der Lebenswirklichkeit und Alltagskommunikation vieler Bürgerinnen und Bürger Rechnung. Mit der Zunahme an Social Media-Nutzern wird der Wunsch nach schneller und direkter Information und Kommunikation mit Behörden steigen. Eine Kommunikation über diese Kanäle, vor allem Facebook und Twitter, bietet eine Chance zum Dialog. So können neue bzw. andere Zielgruppen mit einem niedrighwelligen Angebot erreicht werden. Die Behörden erhalten außerdem einen Feedback-Kanal zur Meinungsbildung, zudem ist Online-Werbung möglich. Außerdem könnten bestehende Online-Angebote wie Websites und Newsletter ergänzt werden. Behörden können die Entwicklung hin zum Bürgerservice auf Social Media-Kanälen als Chance zur Imageverbesserung und zum Gewinn von Vertrauen nutzen. In einem weiteren Schritt sind Einsatzgebiete zur Verhaltenslenkung oder bei Krisen, z. B. durch die Polizei, möglich.

Clemens Hoch
Staatssekretär