

KREISSTADT METTMANN Die Bürgermeisterin		Anfrage		Drucksachennummer 344/2021	
Stabsstelle Büro der Bürgermeisterin		öffentlich		☒	
Can, Derya		nicht öffentlich		☐	

Gremium:	TOP-NR:	Datum:
Ausschuss für Verwaltung und Digitalisierung	3.c	01.06.2021

Anfrage der Fraktion Die Linke vom 21.04.2021
 hier: Welche Social Media Strategie verfolgt die Stadt Mettmann?

Finanzielle Auswirkungen

Kosten

Produkt

Haushaltsjahr

Folgekosten

Haushaltsmittel stehen zur Verfügung ☐ ja ☐ nein

Deckungsvorschlag

Anmerkung der Stadtkämmerin:

UMWELTBELANGE werden besonders berührt im Bereich:

☐ Abfall	☐ Wasserhaushalt	☐ Klima
☐ Boden	☐ Natur- und Artenschutz	☐ Emissionen / Immissionen

Verwaltungserläuterung:

zu 1)

Die Kreisstadt Mettmann unterhält derzeit lediglich einen Social Media Account bei Facebook.

zu 2)

Follower / Abonnenten:	2.499
Reichweite in den letzten 28 Tagen:	24.269
Anzahl von Beiträgen pro Woche:	Ø 40
davon Anteil eigener Beiträge:	Ø 25

	Reichweite	Anzahl	Ø pro Beitrag
vom 05. bis 11. April 2021 (KW 14):	37.577	35	1074
vom 12. bis 18. April 2021 (KW 15):	60.971	47	1297
vom 19. bis 25. April 2021 (KW 16):	53.085	41	1295

zu 3)

Die Anzahl der Direktnachrichten über Facebook ist sehr überschaubar.

April 2021:	bisher 2	Dezember 2020:	5
März 2021:	1	November 2020:	6
Februar 2021:	3	Oktober 2020:	6
Januar 2021:	3	September 2020:	4

Direktnachrichten werden in der Regel innerhalb weniger Stunden beantwortet. Dies hängt vom Rechercheaufwand ab. Spezielle Nachfragen werden unmittelbar an die zuständige Fachabteilung weitergeleitet und im Anschluss auch über Facebook-Direktnachricht beantwortet.

zu 4)

Bisher sind auf der Facebook-Seite der Kreisstadt Mettmann keine Benutzer blockiert worden. Darüber hinaus wurden seit Start der Facebook-Seite im März 2020 lediglich drei Kommentare gelöscht, die beleidigende Inhalte gegenüber Einzelpersonen oder anderen Facebook-Nutzern enthielten. Diese Entscheidung trifft im Einzelfall ein Mitarbeiter der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, jeweils auf Basis der auf Facebook veröffentlichten „Netiquette“ unter <https://www.facebook.com/notes/1219357138432067>

zu 5)

Konkrete Rechtsvorschriften für kommunale Behörden im Umgang mit Social Media sind nicht bekannt. Die Kreisstadt Mettmann hat sich im Vorfeld mit unterschiedlichen Behörden zu ihren Social Media Erfahrungen ausgetauscht, die zu diesem Zeitpunkt bereits mindestens einen eigenen Social Media Account betrieben, darunter auch der Kreis Mettmann.

Daraufhin hat die Stadtverwaltung eine Dienstvereinbarung „Social Media“ entwickelt, die den Umgang mit sozialen Netzwerken im Detail regelt. Daran beteiligt waren das Büro der Bürgermeisterin, die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, der Datenschutzbeauftragte und der Personalrat.

zu 6)

Die Kreisstadt Mettmann nutzt Social Media in erster Linie dazu, die Reichweite ihrer täglichen Informationen zu vergrößern. Wichtige Informationen für Bürgerinnen und Bürger können schneller und direkter kommuniziert werden, beispielsweise auch bei spontanen Ereignissen wie Straßensperrungen, Sturmwarnungen, etc. Das Social Media Angebot flankiert die klassische Pressearbeit, die über Pressemitteilungen, Pressegespräche etc. erfolgt.

Darüber hinaus werden wichtige Informationen z.B. von übergeordneten Behörden oder der Polizei Mettmann geteilt, wie das tägliche Corona-Update des Kreises, Blitzerwarnungen, Verordnungen der Landesregierung oder allgemeine Informationen der Bundesregierung.

Selbstverständlich nutzt die Kreisstadt Mettmann den Social Media Auftritt bei Facebook auch, um Fragen, Anregungen und Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern in direkter Interaktion zu beantworten. Neben Direktnachrichten erfolgt dies beispielsweise auch dann, wenn die Kreisstadt Mettmann unter Beiträgen verlinkt wird. Dies ist allerdings aus zeitlichen und personellen Gründen nicht jederzeit bzw. unmittelbar möglich, erst recht, wenn es Fragen sind, die außerhalb der städtischen Facebook-Seite gestellt oder diskutiert werden, z.B. in Facebookgruppen.

Darüber hinaus achtet die Stadtverwaltung darauf, keinerlei Fragen zu beantworten, die noch im zuständigen Ausschuss oder im Rat der Stadt beraten werden.

Insgesamt sieht die Stadtverwaltung in der Kommunikation über Social Media in Verbindung mit dem städtischen Internetauftritt die Möglichkeit zur schnellen und modernen Verbreitung von Informationen mit höherer Reichweite sowie zur direkten Interaktion mit Bürgerinnen und Bürgern.

Eine weitere Chance von Social Media besteht in einer imagebildenden Wirkung bezogen auf die Stadt Mettmann. So war anfangs geplant, beispielsweise Bilder und Videos von Veranstaltungen,

Festen und Aktionen zu veröffentlichen, um das „Wir-Gefühl“ unter den Bürgerinnen und Bürgern zu stärken. Dies ist bisher durch die Corona-Pandemie vollständig in den Hintergrund gerückt.

zu 7)

Insbesondere während der Corona-Pandemie häuft sich die Zahl der Kommentare, die im Grenzbereich dessen liegen, was die „Netiquette“ zulässt. Der Ton wird zusehends abwertender, rauer und in Einzelfällen auch beleidigend. Aktuell werden Überlegungen gemacht, die Netiquette entsprechend zu aktualisieren, um in solcherlei Fällen handlungsfähiger zu sein.

Eine der grundsätzlich größten Herausforderungen ist es, die Meinungsfreiheit zu wahren, auf der anderen Seite aber auch die Belegschaft, Einzelpersonen oder andere Facebook-Nutzer vor verbalen Übergriffen zu schützen. Bislang hat dies überwiegend gut funktioniert und die Hoffnung ist, dass dieser Standard so auch weiterhin aufrecht erhalten werden kann.

Gez. Pietschmann