WhatsApp

Direkter Kanal zum Bürger

[10.10.2018] Einen unbürokratischen, schnellen und direkten Kommunikationskanal zum Bürger bietet WhatsApp – weswegen immer mehr Kommunen den Nachrichtendienst nutzen. So auch die Städte Arnsberg, Bocholt, Neu-Ulm und Vreden.

WhatsApp zählt zu den Gewinnern der sozialen Netzwerke – der Nachrichtendienst wird generationenübergreifend von zahlreichen Menschen als regelmäßiges Kommunikationsmittel genutzt und ist für viele aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken. Daher setzen auch immer mehr Kommunen auf WhatsApp als direkten Kanal zu ihren Bürgern. „Sowohl Politik als auch Verwaltung benötigen in der heutigen Zeit den richtigen Kommunikationsmix, um mit den Bürgern in Kontakt zu bleiben: Man muss mit der Zeit gehen“, sagt etwa Gerold Noerenberg, Oberbürgermeister der Stadt Neu-Ulm. Er merke immer wieder, dass viele Menschen eine Hemmschwelle hätten, den Oberbürgermeister per Telefon oder E-Mail zu kontaktieren. „Eine WhatsApp-Nachricht ist dagegen schnell getippt und kann formlos versendet werden.“
Ebenso empfinden Ralf Paul Bittner, Bürgermeister der Stadt Arnsberg, und Christoph Holtwisch, Bürgermeister der Stadt Vreden. „WhatsApp wird derzeit gefühlt von sehr vielen Menschen verwendet. Dadurch sinkt natürlich die Hürde, die Stadtverwaltung bei Problemen oder Fragen zu kontaktieren“, sagt Bittner und Holtwisch meint: „Unser Ziel ist ein hohes Maß an Bürgerzufriedenheit, daher arbeiten wir stetig daran, die Dienstleistungen der Stadt Vreden zu verbessern. Viele Menschen verwenden heutzutage WhatsApp für ihre tägliche Kommunikation, weshalb auch wir diesen niederschwelligen Weg nutzen.“

Mehrere Angebote bündeln

Die nordrhein-westfälische Stadt Vreden bündelt über den Kanal WhatsUp Vreden gleich zwei Angebote: Zum einen können interessierte Nutzer darüber Nachrichten aus Politik und Verwaltung empfangen, zum anderen dient WhatsUp Vreden als Meldungs-App. Ideen, Anregungen, Hinweise oder Kritik können so direkt ans Büro des Bürgermeisters geschickt werden. Das soll es den Bürgern noch einfacher machen, das Ideen- und Beschwerde-Management zu nutzen. Den Meldungen können auch Fotos beigefügt werden.
Die Stadt Neu-Ulm im bayerischen Regierungsbezirk Schwaben bietet unter dem Motto „WhatsNU – Whatsappen mit dem Oberbürgermeister“ seit Ende vergangenen Jahres eine Art Bürgersprechstunde per Messenger an. Wer sich mit seinem Namen registriert, kann sich darüber mit seinem Anliegen direkt an OB Gerold Noerenberg wenden. Darüber hinaus dient WhatsNU als Informationskanal, über den die Stadt in unregelmäßigen Abständen Informationen an registrierte Nutzer verschickt. „Die Idee hinter unserem Angebot WhatsNU war ganz einfach“, berichtet der Oberbürgermeister: „Ich möchte die Bürger dort abholen und einladen, mit mir in Kontakt zu kommen, wo sie sich gerade befinden: im Bus, in der Mittagspause, von unterwegs aus. WhatsNU ist ein schneller und direkter Kanal. Wer ein Anliegen oder eine Idee hat, wer Lob oder Kritik bei mir platzieren möchte, der kann das auf diesem Weg unkompliziert tun. WhatsNU ist für mich so etwas wie die digitale Face-to-Face-Kommunikation und eine ideale Ergänzung zu den anderen, bereits bestehenden Kontakt- und Kommunikationsmöglichkeiten.“
Die Angebotspalette der Stadt Neu-Ulm ist in dieser Hinsicht umfangreich: Neben den klassischen Möglichkeiten wie Telefon, E-Mail oder Brief werden in jedem Stadtteil jährlich jeweils im Wechsel Bürgerversammlungen oder -sprechstunden angeboten. Darüber hinaus kommuniziert Oberbürgermeister

Gerold Noerenberg über einen persönlichen Kanal bei Facebook. Die Stadtverwaltung ist ebenfalls in den sozialen Netzwerken aktiv, hat einen Facebook- und Instagram-Kanal und versendet einmal monatlich einen Newsletter. In Kürze soll nach Angaben der Stadt ein weiterer Facebook-Kanal zum Stadtjubiläum im kommenden Jahr online gehen.

Bürgernähe herstellen

Die Suche nach einem unbürokratischen Kommunikationskanal führte auch die nordrhein-westfälische Stadt Arnsberg zu WhatsApp. „Wichtig war uns zum einen der Direktkontakt zum Bürgermeister, den WhatsUp Arnsberg möglich macht, und zum anderen die grundsätzliche Option, ein Medium als Kontaktoption anzubieten, das privat aktuell stark verbreitet ist“, berichtet Bürgermeister Ralf Paul Bittner, der auch auf Twitter und Instagram aktiv ist.
WhatsUp Arnsberg bündelt dabei ebenso wie WhatsNU in Neu-Ulm und WhatsUp Vreden gleich zwei Angebote, zwischen denen die Abonnenten wählen können: Über eine Chat-Funktion haben die Bürger die Gelegenheit, Bürgermeister Bittner direkt per Nachricht zu kontaktieren. „Mitteilen können sie mir auf diesem Weg Themen, Ideen oder auch Anfragen. Ich selbst und meine direkten Mitarbeiter aus dem Bürgermeisteramt lesen und beantworten die Nachrichten während der gängigen Dienstzeiten.“ Zweite Facette des neuen Angebots ist ein Infokanal: „Hierbei sende ich als Bürgermeister wichtige Themen und Nachrichten per WhatsApp an alle interessierten Nutzerinnen und Nutzer und teile so direkt mit, was mir persönlich oder uns als Verwaltung thematisch am Herzen liegt“, so Bittner.
Durch WhatsApp will die Stadt Arnsberg diejenigen Bürger, die aus verschiedenen Gründen den Kontakt zur Stadtverwaltung bislang vermieden haben, dazu ermutigen, dies zu ändern. Bittner: „Das betrifft insbesondere junge Menschen, die vielleicht keine E-Mail geschrieben hätten und hier auch nicht anrufen würden, eine WhatsApp-Nachricht aber praktikabel finden. Mir persönlich war es zudem wichtig, eine große Bürgernähe herzustellen. Dafür ist WhatsApp ein wichtiger Baustein.“

Auch für Krisenkommunikation geeignet

Auch die Stadt Bocholt, bereits seit einigen Jahren auf Facebook, YouTube und Twitter sowie seit Kurzem auf Instagram aktiv, hat sich im April 2017 entschieden, WhatsApp zur zielgerichteten Informationsverbreitung zu #bild2nutzen. In der Regel wird über diesen Kanal einmal die Woche ein Newsletter mit den wichtigsten städtischen Nachrichten verschickt. Dabei werden vor allem solche Meldungen ausgewählt, die für einen Großteil der Bocholter Bürger interessant sein können, beispielsweise zu Veranstaltungen und Events, Meldungen der Feuerwehr, große Verkehrsmeldungen, Änderungen bei der Müllabfuhr oder Kinder- und Jugendangebote. Darüber hinaus wird WhatsApp bei der Stadt Bocholt für die Krisenkommunikation genutzt, da hierüber wichtige Informationen schnell verbreitet und von den Empfängern auch ganz einfach weitergeleitet werden können.
Grundsätzlich nutzt die Stadt Bocholt WhatsApp lediglich als One-Way-Kommunikationskanal. Nutzer werden also nicht dazu aufgefordert, der Stadt ebenfalls Nachrichten zu schicken. „Wenn dennoch ein Empfänger eine Nachricht schickt, wird darauf in der Regel aber geantwortet – außer, eine Nachricht wurde offensichtlich an die gesamte Kontaktliste gesendet“, sagt Amke Derksen, Redakteurin im Presse- und Informationsdienst der Stadt Bocholt, welche die Idee zum WhatsApp-Newsletter eingebracht hat. „Testweise haben wir Nutzer auch schon aktiv aufgefordert, uns zu einem Thema in einem zeitlich begrenzten Zeitraum zu antworten.“ Als Beispiel sei hier etwa ein Fotowettbewerb zur Biodiversität zu nennen.
Von der Nutzung von WhatsApp erwartet sich die Stadt Bocholt eine breitere Streuung der städtischen Nachrichten sowie eine höhere Nutzung des städtischen Internet-Auftritts – da die Meldungen im WhatsApp-Newsletter ja nur angeteasert werden und ein Link zur vollständigen Meldung auf der Website

verweist.

Rechtliche Aspekte

Ein WhatsApp-Kanal kann Verwaltungen also viele Vorteile bieten. Vor dem Start gilt es aber – wie bei allen Social-Media-Angeboten – sich Gedanken zu machen, ob dies aus organisatorischer Sicht überhaupt zu stemmen ist: Können eingehende Nachrichten zeitnah gelesen und beantwortet werden? Können Infokanäle regelmäßig mit aktuellen Themen bespielt werden? „Man sollte sich vorher überlegen, ob das machbar ist. Denn nur, wenn die Abonnenten merken, dass sie über den WhatsApp-Service schnell und aktuell informiert werden, werden sie diesen dauerhaft annehmen“, gibt Arnsbergs Bürgermeister Ralf Paul Bittner zu bedenken.
Auch in rechtlicher Hinsicht gibt es bei der Nutzung von WhatsApp einiges zu beachten: Hier sind etwa das Presserecht, datenschutzrechtliche Aspekte sowie die Nutzungsbedingungen von WhatsApp zu berücksichtigen. „In Bocholt wurde die datenschutzrechtliche Problematik vorab mit dem städtischen Datenschutzbeauftragten diskutiert und dessen Vorgaben selbstverständlich beachtet“, meint Amke Derksen. „Auf der Internet-Seite zum WhatsApp-Newsletter wird ausführlich auf die datenschutzrechtlichen Risiken der Nutzung verwiesen. Außerdem werden Nutzer explizit darauf hingewiesen, keine Nachrichten mit sensiblen Inhalten zu verschicken.“
Auch die Stadt Arnsberg hat die Hinweise zum Datenschutz zentral auf ihrer Website hinterlegt und zudem ein eigenes Smartphone angeschafft, das nur für das WhatsApp-Angebot genutzt wird. Ebenso verfährt die Stadt Neu-Ulm: Oberbürgermeister Gerold Noerenberg verwendet für WhatsNU ein Smartphone, das nicht mit dem städtischen System verbunden ist. Das soll verhindern, dass Daten der Verwaltung via WhatsApp von Dritten abgefischt werden können und im umgekehrten Fall auch die Daten der Bürger schützen. Für WhatsUp Vreden werden die für den Service benötigten personenbezogenen Daten ebenfalls in einem speziellen dienstlichen Mobilfunktelefon gespeichert, welches nur für diesen Zweck genutzt wird.

Positive Resonanz

Mit der Resonanz auf ihr Whats-App-Angebot zeigen sich alle vier Kommunen durchweg zufrieden. „Bislang haben wir schon annähernd 300 Anmeldungen für die WhatsApp-Nachrichten und den Meldungskanal“, sagt etwa Vredens Bürgermeister Christoph Holtwisch. „Die meisten der Anmeldungen beziehen sich dabei auf beide Angebote.“ Auch das im Mai dieses Jahres ins Leben gerufene WhatsUp Arnsberg weist nach Angaben der Stadtverwaltung mittlerweile 209 Abonnenten für den Infokanal auf, 60 Personen nehmen am Chat teil. „Pro Tag gehen etwa zwei bis drei direkte Anfragen an mich ein“, erzählt Bürgermeister Ralf Paul Bittner. „Das ist für uns ein sehr guter Erfolg, der zeigt, dass die neue Kommunikationsmöglichkeit von den Bürgerinnen und Bürgern gerne angenommen wird.“
Die Stadt Bocholt konnte sich bei der Einführung ihres WhatsApp-Newsletters im April 2017 ebenfalls über hohe Anmeldezahlen freuen – und zieht mehr als ein Jahr später ein positives Fazit: „Die Nutzerzahlen steigen langsam, aber stetig. Außerdem ist die Anzahl der Abmeldungen sehr gering, woraus wir schließen, dass die Nutzer den Newsletter schätzen“, berichtet Amke Derksen. „Regelmäßig erhalten wir positives Feedback, vereinzelt kommen Verbesserungsvorschläge. Hate Speech – wie in anderen sozialen Medien – kam bisher gar nicht vor.“
„Viele Bürger melden sich bei mir mit konkreten Anliegen. Einige haben Fragen, manche melden sich auch mit Beschwerden. Es gibt auch einige, die wollen einfach mal freundlich `Hallo` sagen“, meint auch Neu-Ulms OB Gerold Noerenberg. „Die Allermeisten, die mit mir in Kontakt treten, signalisieren mir, dass sie sich über das WhatsNU-Angebot freuen und es als positiv empfinden.“

()

Stichwörter: Social Media, WhatsApp, Arnsberg, Bocholt, Neu-Ulm, Vreden