



# **Handreichung für die Landesregierung Nordrhein-Westfalen zur Kommunikation und Information in Sozialen Medien**



## Inhalt

1. Definition und Einsatzfelder
2. Allgemeine Richtlinien für die dienstliche Nutzung von Plattformen
3. Dienstliche Nutzung durch Beschäftigte der obersten Landesbehörden
4. Empfehlungen für die Nutzung persönlicher bzw. privater Accounts durch Beschäftigte der obersten Landesbehörden
5. Nutzung durch Mitglieder der Landesregierung sowie durch Staatssekretärinnen und Staatssekretäre
6. Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner



## 1. Definition und Einsatzfelder

Die Nutzung Sozialer Medien ist inzwischen ein fester Bestandteil der Kommunikation sowie der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Das gilt auch für Einrichtungen der öffentlichen Verwaltung, insoweit auch für die obersten Landesbehörden Nordrhein-Westfalen. Oberste Landesbehörden sind die Landesregierung, der Ministerpräsident und alle Landesministerien.

Als Soziale Medien werden internetbasierte Dienste zusammengefasst, deren Kernmerkmale im Wesentlichen die soziale Interaktion und Vernetzung sowie die Veröffentlichung und Verbreitung nutzergenerierter Inhalte sind. Dazu zählen unter anderem neben Blogs und Wikis vor allem Soziale Netzwerke wie zum Beispiel Twitter, Facebook und Instagram.

Für die nordrhein-westfälische Landesregierung sind Soziale Medien in erster Linie ein Mittel zur Kommunikation und Information. Darüber hinaus sind auch weitere Anwendungsfelder denkbar, wie beispielsweise Zusammenarbeit oder Wissensmanagement. Die Ausführungen der vorliegenden Handreichung konzentrieren sich auf die Kommunikation und Information in Sozialen Medien.

Zudem bewegen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Landesregierung auch privat in Sozialen Medien. Eine persönliche bzw. private Nutzung ist zuweilen nicht immer als scharf von einer dienstlichen Nutzung getrennt erkennbar. Denn selbst wenn sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über persönliche Accounts in Sozialen Medien privat äußern, kann es passieren, dass sie damit auch in ihrer Rolle als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Landesregierung wahrgenommen werden. So kann eine Äußerung schnell als offizielle Position missverstanden oder zumindest in den Kontext von offiziellen Positionen gestellt werden. In der Privatwirtschaft, aber auch in der öffentlichen Verwaltung, hat dieses Spannungsfeld bereits zu arbeitsrechtlichen Konsequenzen geführt.

Diese Handreichung soll dazu beitragen, Beschäftigten bei der Nutzung der Accounts in den Sozialen Medien im dienstlichen und außerdienstlichen Bereich Orientierung zu geben.



## 2. Allgemeine Richtlinien für die dienstliche Nutzung von Plattformen

Die obersten Landesbehörden sind zurzeit auf folgenden Plattformen mit dienstlichen Accounts vertreten<sup>1</sup>:

- Twitter
- Facebook
- Instagram
- YouTube
- Vimeo

Die dienstlichen Accounts auf diesen Plattformen sind reine Ressort- oder Fach-Accounts und *in keinem Fall* personen- oder amtsinhaberbezogene Accounts.

Persönliche Accounts von Mitgliedern der Landesregierung sowie Staatssekretärinnen und Staatssekretären bleiben stets private bzw. persönliche Accounts und werden nicht von Bediensteten der Landesregierung in ihrer Eigenschaft als Bedienstete der Landesregierung gepflegt und betrieben. Das gilt auch für solche persönlichen Accounts, die erst mit Eintritt in die Landesregierung eingerichtet werden.

Stellt eine genutzte Social Media Plattform eine Verifizierungsfunktion zur Verfügung, ist diese zu nutzen, um die Authentizität des Account-Inhabers nach außen sichtbar zu machen.

**Bedienstete oberster Landesbehörden werden ausschließlich mit dem Betrieb dienstlicher Ressort- oder Fach-Accounts beauftragt.**

Hierbei ist klar zu unterscheiden zwischen *Ressort-Accounts*, die auf die allgemeine Medien- und Öffentlichkeitsarbeit der Landesregierung ausgerichtet sind, und *Fach-Accounts*, deren alleinige Aufgabe es ist, die Beziehungen zu Fachzielgruppen durch Informationsgewinnung und -vermittlung zu pflegen:

- ***Fach-Accounts*** können von entsprechenden Fachreferaten/-abteilungen nur nach Billigung durch die jeweilige Hausspitze sowie nach vorheriger Abstimmung mit der jeweiligen für Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit zuständigen Organisationseinheit und Information des LPA eingerichtet werden.

Für Nutzerinnen und Nutzer muss unmittelbar erkennbar sein, dass ein eingerichteter Fach-Account von einer obersten Landesbehörde betrieben wird. Aus diesem Grund sollte stets ein aussagekräftiger Hinweis erfolgen, der den Absender und den Zweck bzw. das Fachthema eindeutig beschreibt.

Ein solcher Hinweis könnte beispielsweise wie folgt lauten:

- Hier twittern und periscopen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Landespresse- und Informationsamts der Staatskanzlei Nordrhein-Westfalen.

---

<sup>1</sup> Die Nutzung weiterer Plattformen bleibt den jeweiligen Hausspitzen in Abstimmung mit dem LPA der Staatskanzlei vorbehalten.



- Es twittert das Referat #DigitaleGesellschaft, #Medienkompetenz der Staatskanzlei NRW / Gruppe Medien- und Netzpolitik
- Dieser Account wird von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Ministeriums XYZ zum Thema XYZ betrieben.

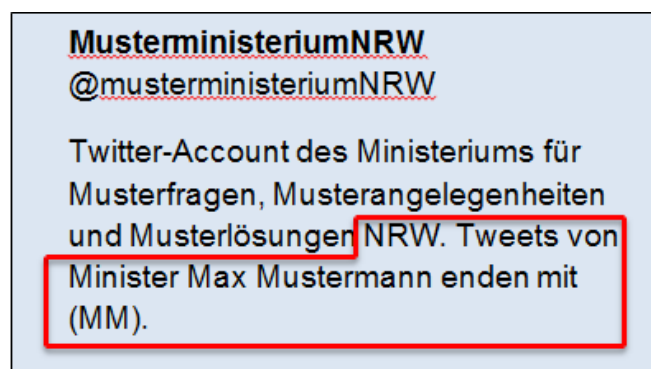
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die mit dem Betrieb und der Pflege eines Fach-Accounts durch ihre Organisationseinheit beauftragt werden, sollen sich bei der Nutzung des Accounts ausschließlich auf die fachliche Information und den fachlichen Austausch beschränken. Politische Aussagen sollen vermieden werden. Im Falle von offiziellen Anfragen an Fach-Accounts durch Medien, Parteien oder ähnliche Organisationen ist stets an die für Kommunikation zuständigen Ressort-Accounts zu verweisen.

- **Ressort-Accounts** werden ebenfalls nur durch Zustimmung der jeweiligen Hauspitze sowie nach vorheriger Abstimmung mit der jeweiligen für Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit zuständigen Organisationseinheit und Information des LPA eingerichtet.

Zuständig für den Betrieb solcher Ressort-Accounts sind stets allein die dafür autorisierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der entsprechenden Referate für Presse-, Medien- und/oder Öffentlichkeitsarbeit.

Darüber hinaus ist es den jeweiligen Hausleitungen unbenommen, die zur Verfügung stehenden Ressort-Accounts selbst aktiv zu betreiben. In einem solchen Fall ist im Impressum darauf hinzuweisen; entsprechende Äußerungen sind durch Namenskürzel zu kennzeichnen und dürfen sich nur auf regierungsamtliche Inhalte beziehen.

#### **Zum Beispiel:**



**Profilname:** MusterministeriumNRW

**Nutzername:** @musterministeriumNRW

**Impressum:** Twitter-Account des Ministeriums für Musterfragen, Musterangelegenheiten und Musterlösungen NRW. Tweets von Minister Max Mustermann enden mit (MM).



Bei der Einrichtung von Ressort-Accounts ist zudem zu berücksichtigen, dass sich deren Nutzernamen ausschließlich aus dem Namen bzw. der Abkürzung des jeweiligen Ressorts speisen und nicht aus Amtsbezeichnungen der jeweiligen Ministerin / des jeweiligen Ministers.

Das soll auch dazu dienen, mögliche Verwechslungen mit persönlichen Accounts von Amtsinhaberinnen und Amtsinhabern zu vermeiden.

Um dienstliche und persönliche Accounts deutlich voneinander unterscheiden zu können, sollte auf die Verwendung von Personennamen und Funktionsbezeichnungen bei der Benennung von dienstlichen Accounts daher vollständig verzichtet werden.

**Zum Beispiel:**

**Das Ministerium des Innern kommuniziert demnach auf Twitter als @IM\_NRW und nicht als @InnenministerNRW oder als @Innenminister\_Reul.**

Umgekehrt sollten bei der Benennung von persönlichen Accounts keine Dienstbezeichnungen einbezogen werden (also @herbertreul statt @ministerreul). Account-Benennungen sollten also niemals Personennamen-Bestandteile mit Dienstbezeichnungen verbinden.

Auch in Bezug auf den Profilnamen sowie das Impressum der Accounts ist dafür Sorge zu tragen, dass hieraus das jeweilige Ressort als Absender klar zu erkennen ist.

**Zum Beispiel:**



**Profilname:** FinanzministeriumNRW

**Nutzername:** @Finanzmin\_NRW

**Impressum:** Hier twittert die Pressestelle des Ministeriums der Finanzen des Landes Nordrhein-Westfalen.

Im Falle von Ressortbezeichnungen, die eine eindeutige Markierung durch ein einzelnes Thema nicht möglich machen (z.B. MHKBG), empfiehlt es sich, sowohl für den Profilnamen als auch für den Nutzernamen die entsprechende Abkürzung zu verwenden. In Einzelfällen kann auch eine übergreifende Bezeichnung mit Sinnstiftung als Account-Name gewählt werden (z.B. @ChancenNRW).



Sollte sich im Zuge von Umressortierungen indes die Notwendigkeit von Namensänderungen in Sozialen Netzwerken ergeben, so ist zunächst der *Profilname* entsprechend zu ändern. Inzwischen besteht in den Einstellungen von Twitter zudem die Möglichkeit, auch den *Nutzernamen* zu ändern, sofern der neu zu verwendende Name nicht bereits vergeben ist. **Von dieser Möglichkeit sollte unbedingt Gebrauch gemacht werden, bevor die Gründung eines neuen Accounts in Erwägung gezogen wird. Die jeweilige Hausspitze soll hierbei ebenfalls einbezogen und die Öffentlichkeit über den Wechsel in hinreichender Form informiert werden.**



### 3. Dienstliche Nutzung durch Beschäftigte der obersten Landesbehörden

Die dienstliche Nutzung Sozialer Medien durch Beschäftigte der obersten Landesbehörden bezieht sich allein auf die amtlichen Ressort- und Fach-Accounts der obersten Landesbehörden. Sie ist den hierfür autorisierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Referate vorbehalten, in deren Zuständigkeit die Presse-, Medien- und/oder Öffentlichkeitsarbeit bzw. die entsprechende Facharbeit liegt. Eine Liste der hierfür autorisierten Beschäftigten sollte jedes Ressort für sich führen.

Für die dienstliche Nutzung von Sozialen Medien sollten aus Gründen der Informationssicherheit vorrangig oder nach Möglichkeit dienstliche Geräte genutzt werden.

Die Nutzung dienstlicher Accounts für private bzw. persönliche Äußerungen ist unzulässig.

Die Verantwortung für die dienstliche Nutzung Sozialer Medien trägt die jeweilige Organisationseinheit.

#### Beamten- und arbeitsrechtliche Grundsätze sowie allgemeine Grundsätze für die Öffentlichkeitsarbeit

Bei der Nutzung der offiziellen Kanäle stehen der öffentliche Auftrag des Landes Nordrhein-Westfalen und das Gemeinwohl im Mittelpunkt.

Die Kommunikation über die jeweiligen Accounts soll dazu beitragen, im Rahmen gesetzlicher Befugnisse, Zuständigkeiten und Kompetenzen das Handeln der Landesregierung – auch im Dialog darüber – zu vermitteln und Beziehungen zu Fachzielgruppen zu pflegen.

Dabei sind die allgemeinen Regeln zu beachten, die für die staatliche Öffentlichkeitsarbeit Anwendung finden. So muss die Landesregierung im Rahmen ihrer Befugnis zur Informations- und Öffentlichkeitsarbeit stets das Gebot der Neutralität staatlicher Organe gegenüber parteipolitischen Aktivitäten beachten. Dabei darf sie zwar die von Parteien an ihrer Politik geübte Kritik zurückweisen; jedoch muss sie dabei stets in sachlicher Weise über ihre Arbeit informieren und sich mit erhobenen Vorwürfen auseinandersetzen, um nicht den Grundsatz der Chancengleichheit der Parteien aus Art. 21 GG zu verletzen. Das gilt im Übrigen auch, wenn sich ein einzelnes Mitglied der Landesregierung unter Inanspruchnahme seiner Amtsautorität an einer derartigen Auseinandersetzung beteiligt (vgl. BVerfG v. 27.02.2018, 2 BvE 1/16).

Weiter sind die allgemeinen **beamten- und arbeitsrechtlichen Grundsätze** zu beachten:

- für Beamtinnen und Beamte insbesondere die Neutralitäts-, Mäßigungs-, Wohlverhaltens- und Verschwiegenheitspflicht sowie die Pflicht zur Verfassungstreue (§§ 33, 34, 37 BeamtStG),
- für Beschäftigte ist die Pflicht zur Verfassungstreue und Verschwiegenheit ausdrücklich in § 3 TV-L normiert.





Verstöße gegen diese Pflichten können arbeits- bzw. dienstrechtliche Konsequenzen haben.

## **Kommunikationsetiketten und Arbeitsabläufe**

Allgemeine Richtlinien für die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit sowie die Geschäftsordnung der Landesregierung finden auch bei der Nutzung Sozialer Medien Anwendung.

Grundsätzlich ist zu beachten, dass jede Äußerung über einen Account der obersten Landesbehörden auch als offizielle Äußerung der Landesregierung wahrgenommen wird. Jeder Tweet, Post, Retweet oder Like muss vor diesem Hintergrund bewertet werden.

Dementsprechend sollten sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die dienstlichen Accounts der obersten Landesbehörden stets faktenbasiert, wahrheitsgetreu, bürgernah sowie mit Respekt und Anstand gegenüber anderen Nutzerinnen und Nutzern äußern. Das gilt auch für den Fall, dass Inhalte Dritter retweetet, geteilt, kommentiert oder „gelikt“ werden.

Äußerungen von Mitgliedern der Landesregierung sowie von Staatssekretärinnen und Staatssekretären über deren persönliche Accounts sollten nur dann retweetet, „gelikt“ und kommentiert werden, wenn sich diese Äußerungen allein auf regierungsamtliche Inhalte beziehen.

Das sogenannte „Mentioning“ (Erwähnung von entsprechenden persönlichen Accounts) ist vom Grundsatz her zulässig, wenn dazu eine dienstliche Veranlassung besteht. Ansonsten gilt auch hier das allgemeine Gebot zur Neutralitätspflicht. Auch das sogenannte „Folgen“ anderer Accounts sollte im Sinne dienstlicher Veranlassung mit Augenmaß betrieben werden.

Sollten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einmal Fehler in der Kommunikation über Soziale Medien unterlaufen, so sollten diese nicht verheimlicht werden. Besser ist es, Fehler offen anzusprechen und eine Löschung möglichst nach vorheriger Anmoderation durchzuführen.

Bei Kritik durch andere Nutzerinnen und Nutzer sind Gelassenheit, Höflichkeit und Sachlichkeit das oberste Gebot. Kritische Beiträge von Dritten auf Plattformen der obersten Landesbehörden sollten in der Regel weder zensiert noch gelöscht werden. Grundlage hierfür ist die jeweilige Netiquette, auf die in diesem Zusammenhang hingewiesen werden sollte. Eine Sanktionierung sollte gegebenenfalls erfolgen bzw. eingefordert werden, wenn wiederholt gegen die Netiquette des jeweiligen Angebots verstoßen wird und/oder die Kommunikationspartnerin bzw. der Kommunikationspartner darauf entsprechend hingewiesen worden ist. Bei rechtswidrigen Aussagen von Dritten hingegen oder solchen, die als potentiell rechtswidrig eingestuft werden, ist umgehend das Justizariat des jeweiligen Ressorts einzubeziehen, das darüber entscheidet, wie mit dem Vorgang umzugehen ist.

Anfragen von Medien oder Bürgerinnen und Bürgern via Social Media werden nur durch amtliche Ressort-Accounts und nicht ohne vorherige Abstimmung mit der Leitung der jeweiligen Organisationseinheit beantwortet. Ausnahmen können einfache Information-Services sein, bei denen z.B. nur auf im Netz verfügbare Informationen zu einem angefragten Sachverhalt verwiesen wird. Details hierzu regeln die jeweiligen für



Kommunikation zuständigen Organisationseinheiten selbst. Medienanfragen werden ausschließlich von der dafür zuständigen Organisationseinheit beantwortet.

Anfragen, die nicht in die eigene Zuständigkeit des jeweiligen Ressorts fallen, werden an die zuständige Stelle weitergeleitet.

Welche Informationen und Daten im Rahmen der dienstlichen Nutzung über dienstliche Accounts veröffentlicht werden, ist eigenverantwortlich zu entscheiden. Das gilt auch für die Festlegung organisatorischer Arbeitsabläufe und die Erstellung geeigneter Kommunikationsstrategien.

Gesetzliche Vorgaben wie z.B. Datenschutz, Urheber- und Markenrecht müssen dabei stets berücksichtigt werden. Bilder, Grafiken oder Videos dürfen nur veröffentlicht werden, wenn dazu die nötigen Rechte vorliegen und entsprechende Quellen- oder Copyright-Nachweise aufgeführt sind. Entsprechende Sensibilität sollte auch bei der Weiterleitung („Retweets“ oder „Replies“) fremder Inhalte herrschen.

### Passive Nutzung

Die aktive Nutzung der amtlichen Social-Media-Kanäle der obersten Landesbehörden ist denjenigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vorbehalten wie unter Nr. 3 dieser Handreichung beschrieben.

Dem gegenüber steht jedoch auch die Möglichkeit einer passiven Nutzung Sozialer Medien zu dienstlichen Zwecken. Sie beinhaltet lediglich das Aufrufen von entsprechenden Angeboten zu Informations- und Recherchezwecken. Diese Form der dienstlichen Nutzung ist allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ausdrücklich gestattet.

Sofern Äußerungen der obersten Landesbehörden in Sozialen Medien für die Nachvollziehbarkeit von Verwaltungshandeln relevant sind und diese zu einem Vorgang genommen werden sollen, sollte dieses über die dienstlichen Social-Media Accounts (Fach-/Ressorts-Accounts) geschehen. Damit ist eine dauerhafte Nachvollziehbarkeit der Informationsquelle, unabhängig vom Beschäftigten, sichergestellt. Die Entscheidung hierüber obliegt der jeweiligen Sachbearbeitung.

Da die passive Nutzung zu dienstlichen Zwecken oftmals mit der Nutzung persönlicher Accounts einhergehen kann, sind die Hinweise zur privaten bzw. persönlichen Nutzung durch Bedienstete der Landesregierung entsprechend zu berücksichtigen.

### Sicherheitsvorkehrungen

Um dienstliche Accounts der obersten Landesbehörden vor Fremdeinwirken zu schützen, stehen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Hinweise zur Informationssicherheit des jeweiligen Chief Information Security Officer (CISO) zur Verfügung. Darüber hinaus können auch die Ausführungen des BSI weiterhelfen ([https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/ITGrundschutz/ITGrundschutzKataloge/Inhalt/\\_content/m/m05/m05157.html](https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/ITGrundschutz/ITGrundschutzKataloge/Inhalt/_content/m/m05/m05157.html)).



Im Falle eines Arbeitsplatzwechsels oder des Ausscheidens einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters, die oder der bisher Zugriff auf das Konto eines dienstlichen Accounts einer obersten Landesbehörde hatte, sind umgehend die Zugangsdaten für den jeweiligen Account zu ändern. Das gilt insbesondere, wenn die entsprechenden Accounts über die dienstlichen Mail-Adressen der betreffenden Person eingerichtet worden sind.



## 4. Empfehlungen für die Nutzung persönlicher bzw. privater Accounts durch Beschäftigte oberster Landesbehörden

Die Social Media-Nutzung bringt es mit sich, dass eine private Nutzung auch dienstliche Rückwirkungen haben kann und die private und dienstliche Nutzung damit in der Wahrnehmung Dritter nicht deutlich unterscheidbar ist. Insbesondere wenn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in ihren privaten Accounts angeben, dass sie für die nordrhein-westfälische Landesverwaltung arbeiten, verschwimmen die Grenzen zwischen Beruf und Privatleben. Prinzipiell ist jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter für Äußerungen über Soziale Medien in privater Nutzung selbst verantwortlich. Diese Handreichung soll deshalb auch dazu beitragen, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der obersten Landesbehörden Hilfestellung bei der privaten Nutzung Sozialer Medien zu leisten und mit dem Spagat verantwortungsvoll umzugehen.

### Allgemeine Hinweise

Soziale Medien leben von der Interaktion und dem persönlichen Beitrag der jeweiligen Nutzerinnen und Nutzer. Dabei ist zu berücksichtigen, dass eine einmal artikulierte Äußerung unter Umständen sehr lange verfügbar oder möglicherweise von anderen Nutzerinnen und Nutzern durch Screenshots oder Ähnliches gesichert werden kann.

Vor dem Hintergrund, dass das Internet nichts vergisst, dienen folgende **Hinweise für die private Nutzung Sozialer Medien** im Sinne einer Hilfestellung:

#### 1. Respekt und Freundlichkeit

Wie im realen Leben gilt auch in Sozialen Medien: Mit Respekt und Freundlichkeit lässt sich im Dialog mit anderen immer besser punkten als mit Beschimpfungen und Beleidigungen.

#### 2. Transparenz

Ein offenes Visier hilft beim Durchblick: Es wird empfohlen, dass private Accounts aus realen Klarnamen und nicht aus sogenannten Nicknames (Spitznamen) bestehen. Für alle Nutzerinnen und Nutzer ist es hilfreicher und angenehmer, über die „wahre“ Identität der Verfasserin bzw. des Verfassers Klarheit zu haben.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die private Accounts in Sozialen Medien nutzen, sollten diese in ihrem Profil auch als privat kennzeichnen. Das gilt insbesondere, wenn sie ihre Zugehörigkeit zur Landesverwaltung angeben. Dabei sollte zudem deutlich werden, dass es sich bei den Beiträgen in privaten Accounts um ihre eigene Meinung und nicht um eine Position einer obersten Landesbehörde handelt.

Das lässt sich einerseits durch eine entsprechende Angabe im Profil, andererseits aber auch durch die Form der Kommunikation gewährleisten. Anstelle der „Wir“-Form sollte daher immer die „Ich“-Form gewählt werden.



### 3. Form wahren

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollten sich stets bewusst sein, dass sie als Bedienstete der Landesregierung wahrgenommen werden können. Das sollten sie auch bei der Auswahl ihrer Profilbilder und beim allgemeinen Auftreten in Sozialen Medien berücksichtigen.

### 4. Wahrheit und Eigenverantwortlichkeit

Ein unüberlegter Tweet, Retweet, Post o.ä. kann sich schnell verbreiten. Daher sollten – unabhängig von reinen Meinungsäußerungen – in Tweets oder Posts, die im direkten Zusammenhang mit der Tätigkeit in der obersten Landesbehörde stehen, nur Tatsachen kommuniziert werden, die sich auch belegen lassen. Jede Äußerung sollte daher stets sorgfältig abgewogen werden, um Vermutungen oder Interpretationen zu vermeiden.

### 5. Kritik

Konstruktive Kritik ist immer willkommen. Es ist jedoch stets für alle Beteiligten vorteilhafter, wenn diese nicht „über die Medien“, sondern intern gegenüber Vorgesetzten geäußert wird. *(Siehe hierzu auch „Nutzung während der Dienstzeit“.)*

Sollten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei Diskussionen im Netz auf externe Kritik an der Landesregierung stoßen, sollten sie sich nicht in Rechtfertigungsschleifen verfangen, sondern darauf hinweisen, dass sie als Privatpersonen nicht die richtige Ansprechpartnerin bzw. der richtige Ansprechpartner sind. Hilfreich ist in solchen Fällen auch ein Hinweis an die für Soziale Medien zuständige Organisationseinheit im jeweiligen Ressort.

### 6. Pflichten

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben jedes Recht zur privaten Nutzung Sozialer Medien. Damit einhergehen aber auch entsprechende Pflichten:

- für Beamtinnen und Beamte insbesondere die Neutralitäts-, Mäßigungs-, Wohlverhaltens- und Verschwiegenheitspflicht sowie die Pflicht zur Verfassungstreue (§§ 33, 34, 37 BeamtStG),
- für Beschäftigte ist die Pflicht zur Verfassungstreue und Verschwiegenheit ausdrücklich in § 3 TV-L normiert.

### 7. Recht und Sicherheit

Soziale Netzwerke sind kein rechtsfreier Raum und auch kein Hochsicherheitstrakt. Gesetzliche Vorgaben wie z.B. Datenschutz, Urheber- und Markenrecht gelten auch im Netz. Inhalte dürfen nicht einfach kopiert werden, und Bilder und Videos nur mit entsprechendem Quellen- oder Copyright-Nachweis hochgeladen und geteilt werden, wenn dazu die nötigen Rechte vorliegen. Auch bei „Retweets“ oder „Replies“ sollte entsprechende Sensibilität vorherrschen. Ebenso ist der Persönlichkeitsschutz zu achten: Die Verbreitung von Gerüchten über Kolleginnen und Kollegen, Vorgesetzte oder andere Personen kann daher auch arbeits- und dienstrechtliche Konsequenzen nach sich ziehen.



Für entsprechende Sicherheitsvorkehrungen bei der Nutzung privater Accounts stehen ebenfalls die Hinweise des CERT NRW sowie des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (<https://bsi-fuer-buerger.de/>) zur Verfügung.

## 8. Formalia

Die Regelungen zur Verwendung von Hoheitszeichen, insbesondere der NRW-Wappen, gelten auch für die Nutzung in Sozialen Medien. Die amtlichen Wappen des Landes Nordrhein-Westfalen dürfen ausschließlich von Behörden und Einrichtungen des Landes genutzt werden (siehe auch <https://www.im.nrw/themen/verwaltung-recht/beflaggung-und-wappen/landeswappen-und-siegel>).

### Nutzung während und außerhalb der Dienstzeit

Soweit die private Nutzung des Internets auch während der Dienstzeit gestattet ist, kann diese Nutzung auch in Gestalt der Nutzung Sozialer Medien geschehen. Dazu kann es auch gehören, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter offizielle Äußerungen der Landesregierung in Sozialen Medien teilen, liken oder kommentieren. Das ist grundsätzlich ebenfalls zulässig.

Wie bei der Nutzung Sozialer Medien außerhalb der Dienstzeit liegt auch die zulässige Nutzung während der Dienstzeit in der persönlichen Verantwortung jeder einzelnen Mitarbeiterin und jedes einzelnen Mitarbeiters. Dabei ist zu beachten, dass jede Person in der Außenkommunikation, selbst wenn sie sich privat äußert, in ihrer Rolle als Mitarbeiterin oder Mitarbeiter einer obersten Landesbehörde wahrgenommen werden kann. Dadurch kann schnell der Eindruck entstehen, dass es sich hierbei um eine offizielle Äußerung handelt. Dieser Eindruck kann unter Umständen dann verstärkt werden, wenn die Äußerung zu einer Tageszeit geschieht, die in der Wahrnehmung Dritter als Arbeitszeit gewertet wird.

Jede Aktion oder Äußerung sollte deshalb sorgfältig abgewogen werden, bevor sie umgesetzt oder veröffentlicht wird. Dabei sollte auch stets deutlich werden, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hier ihre persönliche Meinung vertreten und nicht für eine oberste Landesbehörde sprechen. Auch aus diesem Grund sollten entsprechende Äußerungen stets in der „Ich“-Form und nicht in der „Wir“-Form formuliert werden.

Wenn sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in politischen Diskussionen engagieren oder zu Themen äußern, die die Landesregierung betreffen, sollten sie sich der möglichen Reichweite ihrer Äußerungen stets bewusst sein. In solche Diskussionen sollten sie stets nur ihre persönliche Sicht der Dinge einbringen. Es gilt die Meinungsfreiheit mit Blick auf die für Beamtinnen und Beamte sowie für Beschäftigte geltenden Pflichten.

Auch Journalistinnen und Journalisten und andere Berufsgruppen, die die Öffentlichkeit vertreten, nutzen verstärkt Social Media bei ihren Recherchen. Hier gilt die Regel, dass nur die dafür autorisierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der jeweiligen Kommunikationseinheit für die oberste Landesbehörde Auskunft geben dürfen. Wenn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter also im Zuge ihrer Nutzung Sozialer Medien auf Anfragen von Seiten der Medien – soweit als solche erkennbar – treffen, sind diese bitte an die dafür zuständigen Stellen im jeweiligen Ressort weiterzuleiten.

Im Übrigen gelten die oben genannten Hinweise.



## 5. Nutzung durch Mitglieder der Landesregierung sowie durch Staatssekretärinnen und Staatssekretäre

Mitglieder der Landesregierung sowie Staatssekretärinnen und Staatssekretäre nutzen Soziale Medien ebenfalls als wesentlichen Bestandteil ihrer Kommunikation – nicht nur in Bezug auf ihr Amt, sondern auch in Bezug auf andere wahrgenommene Funktionen und Aufgaben, beispielsweise ein Parteiamt.

Auch hier ist formal zwischen der persönlichen Nutzung, die insbesondere auch die Äußerungen in der Wahrnehmung etwa eines Parteiambtes umfasst, und der dienstlichen Nutzung – bezogenen auf das Amt als Ministerin oder Minister bzw. Staatssekretärin oder Staatssekretär – klar zu differenzieren.

Gleichzeitig ist aber in den Blick zu nehmen, dass jenseits einer solch formalen Betrachtungsweise Äußerungen von Mitgliedern der Landesregierung oder Staatssekretärinnen und Staatssekretären auch immer im Kontext ihres Amtes betrachtet werden und somit in der Regel eine dienstliche Rückwirkung besitzen.

Folgende **Hinweise** sollen in diesem komplexen Spannungsverhältnis **zur Orientierung** beitragen:

- Persönliche Accounts der Mitglieder der Landesregierung bzw. der Staatssekretärinnen und Staatssekretäre unterfallen grundsätzlich nicht dem Zuständigkeits- und Verantwortungsbereich der Landesregierung. Es obliegt daher dem jeweils Betroffenen, ob und mit welchem Inhalt er sich dort auch politisch äußert. Dies gilt insbesondere dann, wenn Bezüge auf die amtliche Funktion unterbleiben. Verantwortlich für den Betrieb eines solchen Accounts ist stets die Person selbst – unabhängig vom Amt oder der Funktion, die sie gerade innehat. Dennoch folgt aus der amtlichen Stellung, dass jenseits des rechtlichen Dürfens auch persönliche Äußerungen in Sozialen Netzwerken Augenmaß und eine gesteigerte Sensibilität erkennen lassen.
- Ein Rückgriff auf Kapazitäten einer obersten Landesbehörde zum Betrieb und zur Pflege persönlicher Accounts ist nicht zulässig. Soweit sich jedoch mit Blick auf die oben dargestellten besonderen Verhaltenspflichten, die in untrennbarem Zusammenhang mit dem wahrgenommenen Amt als Mitglied der Landesregierung stehen, Unklarheiten ergeben, ob bestimmte Äußerungen diesen Verpflichtungen zuwiderlaufen, kann eine entsprechende Prüfbitt an Beschäftigte der obersten Landesbehörden gerichtet werden.
- Personenbezogene Amts-Accounts (z.B. @MinisterName oder @InnenministerNRW) werden von der Landesregierung nicht geführt (siehe Punkt 2. dieser Handreichung). Solche Accounts sind im Hinblick auf die Kontinuität nicht sinnvoll und können zu Missverständnissen bezüglich getätigter politischer Aussagen führen. Das zeigt sich beispielsweise im Falle von Wahlen und damit einhergehenden Personenwechseln auf Ministerinnen- bzw. Ministerebene.





- Mitglieder der Landesregierung sowie Staatssekretärinnen und Staatssekretäre sollten in ihren privaten bzw. persönlichen Accounts kennzeichnen, dass es sich dabei um persönliche und nicht um amtliche Accounts der obersten Landesbehörde handelt. Sie sollten darüber hinaus aus Gründen der Transparenz in ihren Profilen – nicht in ihren jeweiligen Äußerungen – kenntlich machen, in welchen Funktionen sie ihren Account nutzen.
- Zu Themen, die die Landesregierung betreffen, steht es den Mitgliedern der Landesregierung frei, sich in ihrer eigenen Verantwortung über ihre persönlichen Accounts zu äußern. Es obliegt ihnen jedoch auch, zu solchen Themen und Inhalten auch auf die dienstlichen Accounts der obersten Landesbehörden im jeweiligen Zuständigkeitsbereich zu verweisen und eine Interaktion auf diesem Wege vorzunehmen (siehe hierzu ebenfalls Punkt 2. dieser Handreichung).
- In Bezug auf die Staatssekretärinnen und Staatssekretäre ist überdies das beamtenrechtliche Neutralitätsgebot zu berücksichtigen. Gleichzeitig legt auch ihre amtliche Stellung es nahe, persönliche Äußerungen in Sozialen Netzwerken mit Augenmaß und in dem Bewusstsein zu tätigen, dass auch solche Äußerungen dienstliche Rückwirkung besitzen.
- Im Übrigen gelten die allgemeinen Grundsätze für die staatliche Öffentlichkeitsarbeit auch für Mitglieder der Landesregierung sowie für Staatssekretärinnen und Staatssekretäre, wenn sich diese unter Inanspruchnahme ihrer Amtsautorität in Sozialen Medien äußern (siehe hierzu Punkt 3. dieser Handreichung).
- Die Regelungen zur Verwendung von Hoheitszeichen, insbesondere der NRW-Wappen, gelten auch für die Nutzung in Sozialen Medien durch Mitglieder der Landesregierung bzw. Staatssekretärinnen und Staatssekretäre. Die amtlichen Wappen des Landes Nordrhein-Westfalen dürfen ausschließlich von Behörden und Einrichtungen des Landes genutzt werden (siehe auch <https://www.im.nrw/themen/verwaltung-recht/beflaggung-und-wappen/landeswappen-und-siegel>).





## 6. Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner

Bei Rückfragen zu der hier vorliegenden Handreichung stehen Ihnen folgende Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner in der Staatskanzlei zur Verfügung:

- LPA 3 – Kommunikation: Planung und Konzeption
- P 4 – Kabinett, Staatssekretärskonferenz, Landtag
- I B 2 – Justitiariat, Landesgesetzgebung, Dienstrecht, Zentrale Vergabestelle, Religionsverfassungsrecht, Beschwerdestelle AGG