



ÖFFENTLICH

DN.: 2018/0378 vom 24.09.2018

Beratungsfolge	Termin	Beratungsstatus
Haupt- und Finanzausschuss	28.11.2018	beschließend

Sichtvermerke

BM	EB		

Beratungsgegenstand

Bürgeranregung gemäß § 24 Gemeindeordnung für das Land Nordrhein-Westfalen (GO NRW) zum WhatsApp-Service der Stadtverwaltung Ochtrup

Beschlussvorschlag:

Der Anregung des Bürgers wird nicht gefolgt.

Sachdarstellung:

Die Stadt Ochtrup hat seit Juli 2016 unter der Bezeichnung „WhatsApp Ochtrup“ die Möglichkeit geschaffen, per WhatsApp schnell und einfach Mitteilungen an die Stadt Ochtrup zu senden, um Ideen, Anregungen und Beschwerden mitteilen zu können.

Der WhatsApp-Service kann dazu genutzt werden, direkt mit der Stadtverwaltung in Kontakt zu treten. Auf diesem Wege können der Verwaltung unkompliziert die Anliegen mitgeteilt, Fragen gestellt oder Anregungen gegeben werden. Die Stadtverwaltung ist auf diesem Wege direkt und ohne Terminvereinbarung jederzeit erreichbar.

Entscheidend für die Wahl des Messengerdienstes WhatsApp ist die hohe Akzeptanz und Verbreitung dieses Dienstes in der Bevölkerung im Vergleich zu anderen Diensten.

Der WhatsApp-Service wird von der Bevölkerung sehr gut angenommen. Neben Ideen und Anregungen z.B. im Zusammenhang mit aktuellen Straßensperrungen oder Standortvorschlägen für Laubcontainer werden auch Missstände, wie z.B. Straßenschäden, illegale Müllablagerungen, beschädigte Verkehrsschilder, defekte Ampelanlagen u.ä. gemeldet. Den Meldungen wird oftmals ein Foto beigelegt.

Für die WhatsApp-Meldungen wird ein ausschließlich dafür genutztes Dienst-Handy eingesetzt. Die Meldungen werden „auf dem kleinen Dienstweg“ unkompliziert an die zuständigen SachbearbeiterInnen weitergeleitet und die Nutzer bekommen i.d.R. zeitnah eine Rückmeldung.

Die Stadt erfasst mit der Kontaktaufnahme personenbezogene Daten in dem von der Stadt vorgesehenen betrieblichen Mobilfunktelefon. Dabei werden nur für diesen Vorgang die Telefonnummer und der Name im Rahmen des Eingangs bei WhatsApp gespeichert. Die Daten werden ausschließlich für den vorgesehenen Zweck zur Kommunikation über WhatsApp genutzt. Die Nutzer erhalten keinerlei Werbung oder Ähnliches. Die Nachrichten werden ausschließlich von Bediensteten der Stadt Ochtrup gelesen und verwendet. Eine weitere Datenverarbeitung, beispielsweise um nähere Informationen zu den Anfragen bei anderen Fachbereichen und Fachdiensten der Verwaltung einzuholen, erfolgt in anonymisierter Form. Wir versichern den Nutzern, dass wir die Daten keinem Dritten ohne deren Zustimmung übermitteln. Deswegen findet keine Datenspeicherung des Telefonbuches über Cloud-Dienste (z.B. Apple-Cloud, Samsung-Cloud, Google-Cloud, etc.) statt.

Darüber hinaus werden, um einen Missbrauch dieser Dienstleistung vorzubeugen, anonyme Meldungen nicht bearbeitet. Von den Nutzern wird ein höflicher Umgang im Verlauf des Kontaktes erwartet. Beleidigende oder rassistische Aussagen sowie Herabwürdigungen führen zur sofortigen Löschung der Nachricht. Bei besonders schweren Fällen behält sich die Stadt weitere Schritte vor.

Die Verwaltung versteht diese Kommunikationsmöglichkeit als zusätzlichen Service zu den bislang „üblichen“ Möglichkeiten mit der Verwaltung in Kontakt zu treten. Sollte jemand weder WhatsApp nutzen oder nutzen wollen, ist die Verwaltung jederzeit fernmündlich, per E-Mail oder schriftlich erreichbar und während der Öffnungszeiten auch persönlich ansprechbar.

Sollte zukünftig ein Messengerdienst eine ähnlich hohe Akzeptanz wie aktuell WhatsApp erreichen oder den bisherigen Dienst in der Akzeptanz verdrängen, kann der Service jederzeit geändert oder erweitert werden. Zeitgleich zu dem bisherigen Dienst weitere, wenig akzeptierte Dienste zu installieren, erscheint nicht geeignet, das Angebot zu verbessern.

Anlage Aus diesem Grunde sollte nach Ansicht der Verwaltung der Anregung des Bürgers nicht gefolgt werden und der zusätzliche Service auf den Messenger-Dienst WhatsApp beschränkt bleiben.

Umweltrelevanz / Haushaltsrechtliche Beurteilung / Generationengerechtigkeit:
Entfällt!

Im Auftrage:

Frenkert