



CDU-Fraktion Kempen · Josephine-Foerster-Str. 7 · 47906 Kempen

Herrn
Bürgermeister
Volker Rübo
Rathaus
Kempen

Vorsitzender

Wilfried Bogedain
Bartzheide 21a, 47906 Kempen
Tel. 0 21 52/69 63
Fax 0 21 52/96 14 80
Mobil 0172/946 51 85
E-Mail bogedain@cdu-kempen.de

Geschäftsführerin

Heike Höltken
Josephine-Foerster-Str. 7,
47906 Kempen
Tel. 0 21 52/5556655
Fax 0 21 52/9146760
Mobil 0170/2940164
E-Mail hoeltken@cdu-kempen.de

15.06.2019

**WhatsApp-Messenger-Marketing zur Bürger- & Tourismusinformation
sowie zur Unterstützung des Ideen- & Beschwerdemanagements**

Sehr geehrter Herr Rübo,

die CDU-Fraktion bittet um Prüfung

der Einführung eines WhatsApp-Messenger-Marketing zur Bürger- & Tourismusinformation sowie zur Unterstützung des Ideen- & Beschwerdemanagements.

Dem Austausch zwischen den Bürger/-innen und öffentlichen Einrichtungen kommt auf kommunaler Ebene, auch aufgrund des gestiegenen Transparenz- und Informationsbedürfnisses, eine entscheidende Rolle zu. Durch ein modernes Messenger-Marketing kann der Informationsfluss zwischen Staat und Gesellschaft (kommunale Öffentlichkeitsarbeit) demokratiefördernd unterstützt werden.

Zur Verbesserung der Kommunikation möchte die CDU-Fraktion ein Messenger-Marketing via WhatsApp prüfen lassen.

Der Messenger-Dienst „WhatsApp“ erfreut sich einer großen Beliebtheit sehr vieler Menschen aller Altersklassen. Als kostenlose und einfach zu handhabende App dient WhatsApp als Tool zum Kommunizieren, Informieren und Koordinieren.

Konkret soll das WhatsApp-Messenger-Marketing zwei Funktionen erfüllen:

- **Bürger- & Tourismusinformation**
 - Mitteilungen der Stadtverwaltung an die Nutzer
(z. B. Informationen zu aktuellen Entwicklungen über öffentliche Bekanntmachungen, Politikentscheidungen, Veränderungen im Müllkalender, Hinweise auf kulturelle Veranstaltungen & Events und ggf. Programmänderungen, Kinder- und Jugendangebote, Tipps für Unternehmungen, aktuelle Bau und Gefahrenstellen u.a.)
- **Ideen- & Beschwerdemanagement /**
 - Mitteilungen der Nutzer an die Stadtverwaltung

So können die Nutzer zum einen Nachrichten aus Politik und Verwaltung empfangen, zum anderen dient der WhatsApp-Dienst auch als Meldungs-App für Ideen, Anregungen, Hinweise oder Kritik an die Stadtverwaltung. Dies soll es den Bürgern einfacher machen, das Ideen- und Beschwerde-Management der Stadtverwaltung zu nutzen. Den Meldungen können auch direkt Fotos beigefügt werden.

Unser Ziel ist ein hohes Maß an Transparenz und Bürgerzufriedenheit in Kempen zu erreichen sowie auch die Dienstleistungen der Stadtverwaltung zu verbessern. Das WhatsApp-Messenger-Marketing bietet hierzu einen niederschweligen Weg.

Die CDU-Fraktion bittet um Prüfung der technischen Einführung, damit verbundener Kosten sowie nötiger rechtlicher Schritte (z. B. Presserecht, datenschutzrechtliche Aspekte sowie die Nutzungsbedingungen von WhatsApp) und Bericht im nächsten zuständigen Fachausschuss.

Mit der Einführung eines Ideen- & Beschwerdemanagement via WhatsApp sollte auch eine Prüfung der verwaltungsorganisatorischen Schritte für die Bearbeitung von Bürgeranliegen verbunden sein (z. B. feste/r Ansprechpartner/-in).

Darüber hinaus schlägt die CDU-Fraktion eine präsenste Sichtbarkeit des generellen Ideen- & Beschwerdemanagement auf der Homepage der Stadt Kempen vor.

Mit freundlichen Grüßen

Wilfried Bogedain
Fraktionsvorsitzender