

# **Social- Media-Richtlinien**

## **(Nutzungskonzept)**

### **Grundsätze:**

Die Kassenärztliche Vereinigung Bayerns (KVB) ist eine Organisation von niedergelassenen Ärzten und Psychotherapeuten in Bayern. Sie ist für Ärzte, Psychotherapeuten und den medizinischen Nachwuchs ebenso tätig wie für alle Bürger, die gesetzlich krankenversichert sind. Die KVB organisiert die ambulante Versorgung und sorgt dafür, dass 24 Stunden am Tag, an sieben Tagen die Woche, überall in Bayern medizinische Hilfe verfügt ist. Mit rund 2.040 Mitarbeitern ist die KVB ein wichtiger Akteur im Gesundheitswesen nicht nur in Bayern, sondern auch auf Bundesebene. Sie vertritt darüber hinaus die Interessen ihrer rund 30.500 Mitgliedern gegenüber Politik, Krankenkassen und Öffentlichkeit.

Die KVB ist als Körperschaft des öffentlichen Rechts mit Vorbildfunktion an bestimmte rechtliche Vorgaben gebunden. Eine der Vorgaben ist die Erstellung eines entsprechenden Nutzungskonzepts, welches den Auftrag und den Umgang mit sozialen Medien darlegt.

### **Kontakt:**

Kassenärztliche Vereinigung Bayerns (KVB)  
Körperschaft des öffentlichen Rechts  
vertr. d. d. Vorstand  
Elsenheimerstraße 39  
80687 München  
Telefon: 089 570930  
E-Mail: [info@kvb.de](mailto:info@kvb.de)

### **Zuständige Aufsichtsbehörde:**

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit, Pflege und Prävention  
Heidenauplatz 1  
81667 München  
Telefon: 089 954140  
E-Mail: [poststelle@stmgp.bayern.de](mailto:poststelle@stmgp.bayern.de)

### **Inhaltlich Verantwortlicher im Sinne des § 18 Abs. 2 MStV:**

KVB - Fachbereich Kommunikation  
Leitung: Martin Eulitz  
Telefon: 089 57093 - 2192  
E-Mail: [presse@kvb.de](mailto:presse@kvb.de)

### **Allg. Inhalt**

Um möglichst viele verschiedene Zielgruppen zu erreichen hat die Kassenärztliche Vereinigung Bayerns (KVB) neben ihrer Website auch ein Social-Media-Angebot als Bestandteil der Öffentlichkeitsarbeit eingerichtet und erfüllt damit ihren Informationsauftrag als Körperschaft des öffentlichen Rechts.

Über die Social-Media-Kanäle gibt die KVB unter anderem allgemeine Einblicke in ihre Tätigkeiten, weist auf die Beratung- und Serviceangebote hin und ergänzt im Einzelfall die

allgemeinen Angaben der Website. Konkrete Verwaltungsleistungen werden nicht erbracht. Die Informationen richten sich sowohl an Mitarbeiter als auch an Kooperationspartner, Institutionen sowie Auszubildende ihrer Mitglieder, sowie neue Zielgruppen, die ohne Registrierung in diesen Bereichen die dort publizierten Informationen zur Kenntnis nehmen können.

Die KVB nutzt folgende Social-Media-Kanäle:

- Facebook
- Instagram (App Threads)
- YouTube
- LinkedIn
- XING
- X
- TiKToK

Eine Erweiterung ihres Angebots auf weitere soziale Portale ist jederzeit möglich. Weitere Informationen zu den einzelnen Plattformen und des Nutzungskonzeptes finden Sie untenstehend.

### **Netiquette**

Die KVB freut sich über Kommentare, Fragen oder Anregungen zu ihren Beiträgen. Sie legt Wert darauf, dass sich jeder Nutzer frei äußern kann und niemand ausgeschlossen wird. Insoweit weist die KVB darauf hin, dass diese den verantwortungs- und respektvollen Umgang miteinander befürwortet und dass Beiträge und Kommentare von NutzerInnen konstruktiv, höflich und sachlich formuliert werden. Bitte berücksichtigen Sie Persönlichkeitsrechte, die Grundsätze des Rechts am eigenen Bild und das Urheberrecht anderer Menschen. Veröffentlichen Sie bitte keine persönlichen Daten von sich und Anderen.

Die KVB behält sich vor, im Fall von Verstößen gegen die Netiquette Kommentare bzw. Beiträge zu entfernen und gegebenenfalls bei wiederholten oder auch schweren Verstößen NutzerInnen der Angebote von den Social-Media-Kanälen der KVB auszuschließen. Der Ausschluss kann nur vorübergehend sein, wenn sich die NutzerInnen von den gegen die Netiquette verstoßenden Kommentaren distanzieren. Auch ist eine nachträgliche Entfernung oder auch ein Blockieren bei schwerwiegenden Verstößen möglich. Die KVB beachtet dabei das Verhältnismäßigkeitsprinzip. Ein Anspruch auf Veröffentlichung eines jeden Beitrages besteht nicht. Die KVB weist darauf hin, dass damit eine Zensur nicht verbunden ist, sondern die KVB ggfs. ihr virtuelles Hausrecht in Anspruch nimmt. Persönliche Daten, wie Adressen oder Telefonnummern werden grundsätzlich aus datenschutzrechtlichen Gesichtspunkten gelöscht.

Die KVB verweist in diesem Zusammenhang auf folgende Grundsätze:

- jegliche Form der Diskriminierung von Menschen aufgrund deren Herkunft, Nationalität, Religionszugehörigkeit, Sexualität, Alter, Bildung, Einkommensverhältnisse oder körperlicher Verfassung ist untersagt.
- Beleidigende, volksverhetzende, ehrverletzende, pornographische, jugendgefährdende oder strafbare Äußerungen jeglicher Art sind untersagt und werden von den Plattformen entfernt. Es wird auf hingewiesen, dass die KVB aufgrund des Gesetzes zur Bekämpfung des Rechtsextremismus und der Hasskriminalität verpflichtet ist, bestimmte Inhalte wie z.B. die Androhung einer gefährlichen Körperverletzung oder die Billigung noch nicht erfolgter Straftaten zu melden.

- Bei der Veröffentlichung von Links zu anderen Webseiten, behält sich die KVB vor, diese zu löschen.
- Wahl- oder Parteienwerbung, Aufrufe zu Petitionen, Kampagnen oder Demonstrationen oder werbliche Inhalte und Spam werden entfernt. Dies gilt ebenso für automatisch generierte Kommentare (sogn. Bots).

### **Datenschutz und Haftung:**

Alle NutzerInnen sind für die von ihnen veröffentlichten Beiträge selbst verantwortlich.

Mit der Veröffentlichung eines Kommentars auf unseren Plattformen erklären Sie sich einverstanden, dass dieser öffentlich zugänglich gemacht wird, geteilt und gegebenenfalls auch zitiert werden kann.

Die KVB verweist auf die allgemeinen Geschäftsbedingungen und Regeln der einzelnen Plattformen hin, die Sie mit der Registrierung auf der jeweiligen Plattform mittels eines Nutzungsvertrages regelmäßig akzeptiert haben und die Sie wie folgt finden:

- [X Regeln](#)
- [Instagram Gemeinschaftskriterien](#)
- [Youtube Nutzungsbedingungen](#)
- [LinkedIn Nutzervereinbarung](#)
- [XING Kommentar-Regeln](#)
- [Threads Gemeinschaftskriterien](#) (wie Instagram)
- [TikTok Community-Richtlinien](#)

Individuelle Anfragen werden von der KVB per Direktnachricht und dem Hinweis auf die KVB-Hotlines oder das KVB-Online-Kontaktformular im angemessenen Zeitraum und nach Möglichkeit beantwortet. Insoweit werden über die sozialen Medien keine personenbezogenen Daten der Nutzenden von der KVB gespeichert oder auf den eigenen Servern abgelegt.

Hiervon ausgenommen sind Gewinnspiele, die die KVB auf der Plattform Instagram veranstaltet. Die von den Teilnehmenden angegebenen Adressen und für den Versand des Preises notwendigen Kontaktdaten werden nur für das jeweilige Gewinnspiel gespeichert und werden nach Auskehrung des Gewinns gelöscht.

Alle weiteren Informationen zur KVB-Datenschutzerklärung erhalten Sie unter <http://www.kvb.de/datenschutzerklaerung>.

Die KVB nimmt die derzeitige Diskussion um die Gewährung des Datenschutzes in den sozialen Medien sehr ernst. Es ist gegenwärtig noch nicht abschließend geklärt, ob und wie inwieweit alle sozialen Medien die Dienste im Einklang mit den europäischen datenschutzrechtlichen Bestimmungen anbieten. Bitte prüfen Sie daher selbstständig, welche persönlichen Daten Sie den einzelnen Plattformen zur Nutzung deren Angebote zur Verfügung stellen.

Die KVB weist darauf hin, dass die Anbieter der Plattformen die Daten Ihrer NutzerInnen entsprechend ihrer jeweiligen Datenschutzrichtlinie speichern und gegebenenfalls für geschäftliche Zwecke nutzen. Die KVB hat insoweit keinen Einfluss auf die Datenerhebung und deren weitere Verwendung durch die jeweiligen Plattformanbieter, etwa in welchem Umfang, an welchem Ort und für welche Dauer die Daten gespeichert werden und ob den gesetzlich vorgeschriebenen Löschungspflichten nachgekommen wird.

## **Beschreibung der einzelnen Plattformen, Nutzungskonzept (Art und Umfang) und Zielgruppe der KVB**

### **Facebook**

Das vom US-amerikanischen Unternehmen Meta Platforms Inc. betriebene soziale Netzwerk ermöglicht das Erstellen von Profilen zur Darstellung der eigenen Person, von Unternehmens- und Behördenseiten zur geschäftlichen Präsenz sowie von Gruppen für private Diskussionen gemeinsamer Interessen. Die Profile können durch Freundschaftsanfragen miteinander verknüpft werden. Jedes Profil kann eine uneingeschränkte Anzahl von Abonnenten haben. Beiträge auf Facebook sind ggfs. für jeden sichtbar. Um interaktive Elemente zu nutzen, ist jedoch eine Registrierung erforderlich. Darüber hinaus können Nutzende der Plattform in ihren Privatsphäre-Einstellungen festlegen, wer welche Inhalte des eigenen Profils einsehen kann. Weitere Informationen finden Sie unter [www.facebook.com](http://www.facebook.com).

Die KVB ist mit folgenden Profilen auf der Plattform Facebook vertreten:

- [KVB - Kassenärztliche Vereinigung](#)
- [KVB - Bereitschaftspraxis Augsburg an der Klinik Vincentinum](#)
- [KVB - Bereitschaftspraxis München Elisenhof](#)
- [KVB - Bereitschaftspraxis Nürnberg](#)
- [KVB - Bereitschaftspraxis Regensburg](#)

Facebook ermöglicht der KVB ihr Serviceangebot den Interessenten u.a. den dort stark vertretenen Altersbereichen zwischen 25 und 54 Jahre zu präsentieren und eine Follower-Gruppe zu entwickeln, die an die KVB gebunden werden soll.

Die KVB veröffentlicht auf der Plattform Facebook Pressemitteilungen, Veranstaltungstermine und Service-Tipps. Zu besonderen Veranstaltungen werden gesonderte Informationen gepostet.

### **Instagram**

Instagram gehört ebenfalls zum US-amerikanischen Unternehmen Meta Platforms Inc. und wird von der Instagram LLC betrieben. Der kostenlose Online-Dienst ermöglicht das Teilen von Fotos und Videos, die durch Textbeschreibungen ergänzt werden können. Nutzende interagieren miteinander durch das Kommentieren und Liken von Beiträgen sowie als Follower eines Profils. Profil- oder Beitragsansichten sind ohne Anmeldung möglich. Für andere Funktionen wie die plattforminterne Suche oder Beitragsinteraktionen ist eine Registrierung notwendig. Die Vorteile von Instagram für die KVB sind die große Beliebtheit gerade bei jungen Menschen (Stichwort Auszubildende oder Medizinstudenten) und die starke visuelle Ausrichtung, durch die sich die KVB mit einem modernen und sympathischen Image darstellen lässt. Weitere Informationen unter [www.instagram.com/about/us/](http://www.instagram.com/about/us/).

Die KVB ist mit ihrem Profil [kvbayerns](#) auf Instagram vertreten.

Die **Nutzerinnen und -nutzer** sind im Schnitt deutlich jünger als auf Facebook, weshalb Instagram eine sinnvolle Ergänzung ist und der KVB zum Kennenlernen und zur Imagebildung dient.

Regelmäßige Inhalte der Beiträge sind

- Hinweise auf aktuelle Neuigkeiten der KVB
- Einblicke in den Praxisalltag
- Wissenswertes zur ambulanten Versorgung
- Veranstaltungshinweise
- Job- und Ausbildungsangebote
- KVB-Insights: Blick hinter die Kulissen

Ein weiterer kostenloser Online-Dienst der Meta Plattformen Inc. ist Threads. Eng mit Instagram verbunden, ist das erstellte Konto mit dem jeweiligen Instagram-Account verknüpft und teilt sich auch den Benutzernamen. Der Unterschied ist, dass Threads textbasiert orientiert ist und mit der App textbasierte Neuigkeiten geteilt werden können und man sich an öffentlichen Unterhaltungen beteiligen kann.

Die KVB ist mit ihrem Profil [kvbayerns](#) vertreten und postet hier zur aktuellen Gesundheitspolitik und zur ambulanten medizinischen Versorgung.

### **TikTok**

TikTok ist derzeit die führende Plattform für mobile personalisierte Kurzvideos und hat seine globalen Hauptsitze in Los Angeles sowie in Singapur. Zudem gibt es Standorte unter anderem in New York, London, Dublin, Paris, Berlin, Dubai, Jakarta, Seoul und Tokio. Zum Erstellen von Videoclips und zum Interagieren mit anderen Mitgliedern ist eine Anmeldung erforderlich. Angesehen werden können die Beiträge auch ohne Registrierung. TikTok wird vornehmlich von Jugendlichen genutzt. Weitere Informationen finden Sie unter [www.tiktok.com](http://www.tiktok.com). Durch die Registrierung möchte die KVB durch TikTok junge Menschen erreichen und sich mit ihrem modernen und sympathischen Image darstellen. Da die Plattform in dieser Altersgruppe oft der primäre Informationskanal ist, ermöglicht das TikTok-Profil [kvbayerns](#), beispielsweise auf ihr Ausbildungsangebot aufmerksam zu machen.

### **X (vormals Twitter)**

X - ehemals Twitter – ist ein soziales, textbasiertes Netzwerk für Kurznachrichten. Betreiber ist X Corp. Die Beiträge sind auch ohne Registrierung einsehbar. Registrierte Nutzerinnen und -nutzer können Beiträge mit einer Länge bis zu 280 Zeichen sowie Bilder und Videos einstellen. Die einzelnen Accounts können von X- Nutzenden durch ein „Follow“ abonniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter <https://about.x.com/en>. Die KVB ist auf X mit dem Profil [KV\\_Bayerns](#) vertreten.

X als mittlerweile etablierter Expertenkanal richtet sich vorwiegend an Journalistinnen und Journalisten sowie Interessenvertretende beispielsweise von Ministerien und Verbänden. Die KVB bietet hier entsprechend nachrichtlich aufbereitete Kurzinformationen wie Pressemitteilungen, Branchenthemen und gesundheitspolitische Themen, mit denen sie auf anderen Kanälen weniger vertreten ist. Damit und mit Informationen auch zu den Serviceangeboten baut die KVB eine Follower-Gruppe insbesondere aus dem Pressebereich und an Gesundheitsthemen Interessierten auf, die an die KVB gebunden werden sollen.

### **YouTube**

YouTube ist ein soziales Netzwerk des US-amerikanischen Unternehmens Google Inc. Die Plattform ist ein videobasiertes Netzwerk, in dem Nutzende kostenlos Videos hochladen und

ansehen können. Inhalte werden von YouTube auf der Startseite angeboten, können aber auch gezielt gesucht werden. Zudem können einzelne Accounts abonniert werden, um bei Neuveröffentlichungen persönlich benachrichtigt zu werden. Die Inhalte auf YouTube sind ohne Registrierung für jeden zugänglich. Weitere Informationen finden Sie unter <https://about.youtube/>.

Die KVB ist auf YouTube mit dem Profil [Kassenärztlichevereinigung3799](#) vertreten und nutzt ihren Kanal, um ihre für unterschiedliche Zwecke (beispielsweise für die eigene Website) erstellten Videos einer breiten Öffentlichkeit zu präsentieren. Über eine thematische Verschlagwortung sind die Videos - unter anderem Erklärfilme zur Arbeit der KVB und deren Informations- und Serviceangebot – leicht zu recherchieren.

## **LinkedIn**

Die zum Microsoft-Konzern gehörende Plattform LinkedIn dient vornehmlich zur Pflege bestehender und zum Knüpfen neuer beruflicher Verbindungen. Einsehbar sind Inhalte auch ohne Account, eine Interaktion mit LinkedIn ist jedoch nur mit vorheriger Registrierung möglich. Die Nutzerinnen und -nutzer posten hier Neuigkeiten in Text- oder Bildform, initiieren Diskussionsgruppen oder laden zu Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen ein. Diese Möglichkeiten gibt es auch für Unternehmensaccounts. Das entsprechende Unternehmensprofil muss jedoch mit einem privaten Account mit Administratorenrechten verknüpft sein.

LinkedIn bietet unterschiedliche Kontenmodelle an: der kostenlose „Basicaccount“ ermöglicht das Erstellen eines Profils, die Suche nach Inhalten (Namen, Unternehmen, Orte, Geotargeting, Position), das Erstellen eines Unternehmensprofils, das Gründen und / oder Beitreten von Gruppen, Netzwerkstatistiken und das Versenden von Nachrichten an Kontakte, Gruppenmitglieder und Moderatoren. Verschiedene kostenpflichtige „Premium-Mitgliedschaften“ schalten weitere Funktionen wie detaillierte Brancheneinblicke und den Aufbau eines Kundenstamms frei. Weitere Informationen unter <https://about.linkedin.com/de-de>.

Die KVB ist mit ihrem Account [Kassenärztliche Vereinigung Bayerns](#) auf LinkedIn vertreten.

Die KVB agiert überwiegend im B2B-Bereich und so bilden Entscheidungsträger und Führungskräfte, die mit den Informationen der KVB ihr Unternehmen steuern, die Zielgruppe auf LinkedIn.

Durch Netzwerkveranstaltungen oder Best Practice Beispiele anderer auf LinkedIn vertretene Betriebe generiert die KVB zudem Impulse für das eigene Unternehmen und deren Entscheidungsträger.

## **XING**

Wie LinkedIn ist auch die zu Hubert Burda Media gehörende und von New Work SE betriebene Plattform XING ein beruflich orientiertes soziales Netzwerk, in dem Mitglieder ihre geschäftlichen Kontakte pflegen, neue knüpfen und für sie passende Stellenanzeigen finden können

Die Inhalte auf XING sind auch ohne Registrierung einsehbar, für eine Interaktion ist jedoch eine Anmeldung erforderlich. Registrierte Nutzerinnen und -nutzer können ein Profil ähnlich strukturiert wie ein Lebenslauf anlegen und dabei sowohl private als auch berufliche Angaben beispielsweise zu Ausbildung und beruflichem Werdegang machen. Eine

gebührenpflichtige Mitgliedschaft ermöglicht eine Optimierung des eigenen Profils für eine bessere „Sichtbarkeit“.

Mit ihrem XING Profil [Kassenärztliche Vereinigung Bayerns](#) will die KVB auch diesen Social-Media-Kanal für aktives Marketing nutzen und sich dort als attraktiver Arbeitgeber präsentieren, da Informationen zu Personalkonzepten, Sozialleistungen, offene Stellen sowie die einzelnen Standorte von Interessierten oder auch aktiv Arbeitssuchenden über Suchmaschinen auffindbar sind und genutzt werden können.

### **Änderung der Social-Medial-Richtlinien:**

Die KVB behält sich vor, diese Richtlinien jederzeit zu ändern.

Stand: August 2024