Nutzungskonzept
für den Instagram-Account der
Stadtwerke Uetersen GmbH

„Stadtwerke Uetersen“ – https://www.instagram.com/stadtwerke_uetersen/

Stand: Dezember 2025

Inhaltsverzeichnis

I. Allgemeines zu Instagram 2
II. Zweck der Nutzung von Instagram durch die Stadtwerke Uetersen..... 3
III. Art und Umfang der Nutzung von Instagram durch die Stadtwerke Uetersen 4
IV. Redaktionelle/technische Betreuung des Accounts..... 4
V. Alternative Informations- und Kontaktmöglichkeiten..... 5
VI. Selbstverpflichtung 5

Die Stadtwerke Uetersen GmbH, Am Markt 8, 25436 Uetersen (nachfolgend auch „wir“ bzw. „uns“) sind das regionale Versorgungsunternehmen der Region Uetersen. Wir teilen regelmäßige relevante Information der Öffentlichkeit über unser Leistungsangebot sowie unsere sonstigen Aktivitäten mit.

Um eine effektive Öffentlichkeitsarbeit durchzuführen, haben wir uns dafür entschieden, auch einen Account auf dem sozialen Netzwerk Instagram, erreichbar unter https://www.instagram.com, zu unterhalten.

Als alternativer Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten stehen Ihnen unsere Website sowie unsere dort angegebenen Kontaktdaten zur Verfügung, https://www.stadtwerkeuetersen.de.

Bitte beachten Sie auch unsere Datenschutzerklärung für Instagram sowie unsere Folgenabschätzung auf unserer Website: https://www.stadtwerkeuetersen.de/datenschutz/social-media

I. Allgemeines zu Instagram

Weltweit werden mehr als eine Milliarde Instagram-Konten jeden Monat aktiv genutzt. 90 % der Konten folgen einem Unternehmen auf Instagram; mehr als 200 Millionen Instagram-Nutzer besuchen täglich mindestens ein Unternehmensprofil. Die Zahlen basieren auf internen Daten von Facebook aus der Zeit zwischen November 2017 und Oktober 2019 und sind auf dessen Internetseite in den Informationen über Instagram for Business sowie in dem dortigen Leitfaden für Unternehmen abrufbar: https://business.instagram.com/?locale=de_DE und https://business.instagram.com/getting-started/. Darüber hinaus ist Instagram besonders bei jüngeren Zielgruppen beliebt: Laut dem Ergebnis der ARD/ZDF-Onlinestudie 2020 nutzen 65 % der 14-29-jährigen Deutschen mindestens einmal wöchentlich Instagram.

Anders als z.B. Facebook ist Instagram deutlich stärker auf visuellen Content ausgelegt. Nutzer können Bilder, Videos und Stories mit ihren sog. „Followern“ oder der Allgemeinheit teilen, Beiträge von anderen „Liken“.

Nutzer, die dem Account der Stadtwerke Uetersen folgen, erhalten im Anschluss den von uns veröffentlichten Content in ihrem eigenen Instagram-Feed. Gleichzeitig können die Inhalte von Instagram – bei entsprechender Einstellung – auch von Personen wahrgenommen werden, die weder auf Instagram registriert noch eingeloggt sind.

Mehr Informationen zu Instagram finden Sie unter: https://www.instagram.com/about/us/

II. Zweck der Nutzung von Instagram durch die Stadtwerke Uetersen

Mit der Einrichtung eines Instagram-Accounts als Kommunikations- und Informationsmedium werden die bestehenden Kommunikationskanäle der Stadtwerke Uetersen, wie Website, Pressemitteilungen, Newsletter, Printprodukte und Veranstaltungen ergänzt.

Die Relevanz von Instagram ergibt sich aus der oben beschriebenen Popularität des Netzwerks insbesondere in jüngeren Zielgruppen und seiner Fokussierung auf visuelle Inhalte. Hinzu kommt, dass bestimmte Zielgruppen über die „klassischen“ Kanäle (wie Print und Website) zu einem großen Teil nicht mehr flächendeckend erreicht werden können. Neben der bloßen Tatsache, dass besonders jüngere Zielgruppen sich bevorzugt über soziale Medien informieren und dort erreichbar sind, spielen auch die besonderen Gegebenheiten auf dem sozialen Netzwerk eine Rolle. So ermöglicht Instagram u.a. die einfache und schnelle Vermittlung auch komplexer Inhalte in visueller Form durch Bilder, Videos oder Stories. Daneben ist Instagram ein interaktives Netzwerk, dass die unmittelbare Reaktion durch Follower auf Posts ermöglicht. Außerdem können Nutzer dem Account folgen und werden so automatisch über neue Posts informiert.

Die Reichweite von Instagram soll zudem genutzt werden, indem Werbeanzeigen auf Instagram geschalten werden. Dadurch werden nicht nur mehr Instagram-Nutzer auf den Account der Stadtwerke Uetersen aufmerksam und so die Zwecke des Accounts gefördert, sondern darüber hinaus wird die Bekanntheit der Stadtwerke Uetersen insgesamt erhöht. Die Werbeanzeigen ermöglichen es, besonders relevante Inhalte entsprechend hervorzuheben und auf die Angebote der Stadtwerke Uetersen außerhalb von Instagram aufmerksam zu machen.

Außerdem erlaubt Instagram eine unkomplizierte und niederschwellige Interaktion und Kommunikation. Ziel der Stadtwerke Uetersen ist es hier ganz bewusst, mit den Bürgern in einen Dialog zu treten. Die Stadtwerke sollen als nahbarer und erlebbarer Betrieb wahrgenommen werden, der nicht bloß Leistungserbringer ist, sondern in der Region und für die Region Uetersen da ist. Dazu gehört die Bereitschaft, Präsenz zu zeigen und Interaktion zu leben. Instagram erlaubt in diesem Zusammenhang eine enge, direkte Kommunikation auf Augenhöhe mit den Nutzern. Des Weiteren ist der Account dazu gedacht, dass wir im direkten Dialog mit den Bürgern wertvolles Feedback erhalten, um unser Leistungsangebot und unsere Servicequalität zu verbessern. Der Account kann damit ein informatives, einladendes und menschliches Bild der Stadtwerke vermitteln. Letztlich dient der Betrieb eines Instagram-Accounts somit auch der Imagepflege.

III. Art und Umfang der Nutzung von Instagram durch die Stadtwerke Uetersen

Der Instagram-Account der Stadtwerke Uetersen soll in erster Linie dazu genutzt werden, Bilder mit Texten oder Grafiken, kurze Videos oder gifs direkt auf dem Instagram-Kanal oder im Story-Format zu veröffentlichen. In den Texten zu Bildern können Links zur Website der Stadtwerke hinzugefügt werden, über die ausführlichere Informationen erlangt werden können. Längere Videos können auch über Storys sowie die in Instagram enthaltene IGTV-Plattform verbreitet werden.

Dagegen soll der Instagram-Account nicht der Kundenberatung bzw. Produktberatung dienen. Der Account wird zwar redaktionell betreut und auf Kommentare wird reagiert. Alle Anfragen, die nicht im Zusammenhang mit der Öffentlichkeitsarbeit der Stadtwerke Uetersen stehen und die uns über unseren Account erreichen, werden auf unsere dafür vorgesehenen Kommunikationskanäle (Telefon und E-Mail) verwiesen.

Folgende Inhalte sind regelmäßiger Gegenstand unserer Aktivitäten auf dem Instagram-Account:

- Bilder und Stories aus dem Alltag der Arbeit bei den Stadtwerken Uetersen
- Impressionen aus der Region Uetersen und dem Betrieb
- Reposts von Bildern und Stories anderer Instagram-Nutzer mit Bezug zu den Stadtwerken Uetersen
- Informationen zu den Produkten der Stadtwerke Uetersen
- Informationen zu unserem Engagement in der Region (z.B. Sponsorings, Spenden)
- Ankündigung von Gewinnspielen
- Vorstellung von Mitarbeitern der Stadtwerke Uetersen
- Vermittlung von Wissen im Zusammenhang mit den Produktwelten der Stadtwerke Uetersen (z.B. Energiespartipps)
- Ankündigungen von Veranstaltungen

Instagram bietet verschiedene Arten von Accounts, um auf dem Netzwerk aktiv zu sein. Neben dem klassischen Basis-Account, der auch Privatpersonen zur Verfügung steht, gibt es auch noch einen sog. „Business-Account“. Bei diesem werden dem Accountinhaber von Instagram auch noch sog. „Insights“, also Statistiken über die Reaktion auf die eigenen Inhalte durch andere Instagram-Nutzer bereitgestellt. Zudem lässt sich nur mittels solcher Accounts Werbung auf Instagram schalten. Die Stadtwerke Uetersen haben sich dazu entschieden einen Business-Account zu erstellen. Das Nutzungskonzept der Stadtwerke Uetersen sieht vor, dass in einem gewissen Umfang Werbefunktionen von Instagram genutzt werden sollen. Dazu wird auf personalisierte Werbung zurückgegriffen, jedoch wird auf Retargeting-Methoden verzichtet.

IV. Redaktionelle/technische Betreuung des Accounts

Die redaktionelle und technische Betreuung unseres Accounts übernimmt hausintern unsere Marketingabteilung. Diese erreichen Sie unter der E-Mail-Adresse: marketing@sw-uetersen.de.

V. Alternative Informations- und Kontaktmöglichkeiten

Der Instagram-Account der Stadtwerke Uetersen stellt lediglich eine zusätzliche Informations- und Kommunikationsmöglichkeit dar. Es ist ausgesprochener Teil dieses Konzepts, dass niemand gezwungen ist, zur Information oder Kommunikation mit uns seine Daten durch ein soziales Netzwerk verarbeiten zu lassen.

Relevante Inhalte veröffentlichen wir selbstverständlich auch außerhalb unserer Social-Media-Angebote auf unserer Website https://www.stadtwerkeuetersen.de und den entsprechenden Unterseiten.

Sie können mit uns außerdem u.a. auf den nachfolgend dargestellten Wegen in Kontakt treten:

- Postalisch unter unserer Anschrift: Stadtwerke Uetersen GmbH, Kundenzentrum, Am Markt 8, 25436 Uetersen
- Tel.: (04122) 927 86 80
  Fax.: (04121) 927 86 84
  E-Mail: service@sw-uetersen.de

VI. Selbstverpflichtung

Dieses Nutzungskonzept wird online veröffentlicht. Das Konzept sowie die generelle Entscheidung für die Nutzung der Social-Media-Dienste wird von uns einmal im Jahr evaluiert.

Darüber hinaus findet eine Sensibilisierung der Nutzer durch unsere Social-Media-Folgenabschätzung und unsere Datenschutzerklärung für unseren Instagram-Account statt. Alle Inhalte lassen sich gesammelt über unsere Website abrufen.

Bei Fragen zum Datenschutz im Rahmen unserer Social-Media-Angebote erreichen Sie uns unter:

Stadtwerke Uetersen GmbH

Am Markt 8

25436 Uetersen

Telefon 04122 927 86 80

service@sw-uetersen.de