

---

# WhatsApp Business

---

Arbeitshilfe  
für digital arbeitende  
Fachkräfte der aufsuchenden  
Jugendsozialarbeit



---

# WhatsApp Business

---

Arbeitshilfe  
für digital arbeitende  
Fachkräfte der aufsuchenden  
Jugendsozialarbeit

## **Inhalt**

- 4 Über diese Arbeitshilfe
- 4 Erste Schritte zur Erstellung eines WhatsApp Business Accounts
- 6 Möglichkeiten zur datenschutzgerechten Arbeit
- 6 Verlinkung von wichtigen Informationen
- 6 Geschäftszeiten
- 6 Automatische Nachrichten
- 7 Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)
- 8 Datenschutz Check
- 10 Handlungsmöglichkeiten bei Übermittlung von besonders zu schützenden Daten auf WhatsApp

## Über diese Arbeitshilfe

---

Viele Fachkräfte der Jugendsozialarbeit können auf die populäre Messenger-App WhatsApp nicht verzichten, um den Kontakt zu ihren Zielgruppen aufrechtzuerhalten. Allerdings bestehen große Unsicherheiten bezüglich des Datenschutzes bei der Nutzung des Messengers. Die App *WhatsApp Business* bietet diverse Vorteile gegenüber der regulären Version des Messengers: Fachkräfte können die DSGVO-Konformität deutlich erhöhen und auch von vielen praktischen Optionen profitieren.

Diese Arbeitshilfe unterstützt bei der Erstellung eines WhatsApp Business-Accounts und erläutert wichtige Elemente, die zur datenschutzkonformen digitalen Jugendsozialarbeit beitragen.

### Erste Schritte zur Erstellung eines WhatsApp Business Accounts

Die eigenständige App *WhatsApp Business* ist wie das private WhatsApp kostenfrei und kann auf einem Smartphone über den AppStore bzw. PlayStore installiert werden. Für einen WhatsApp Business-

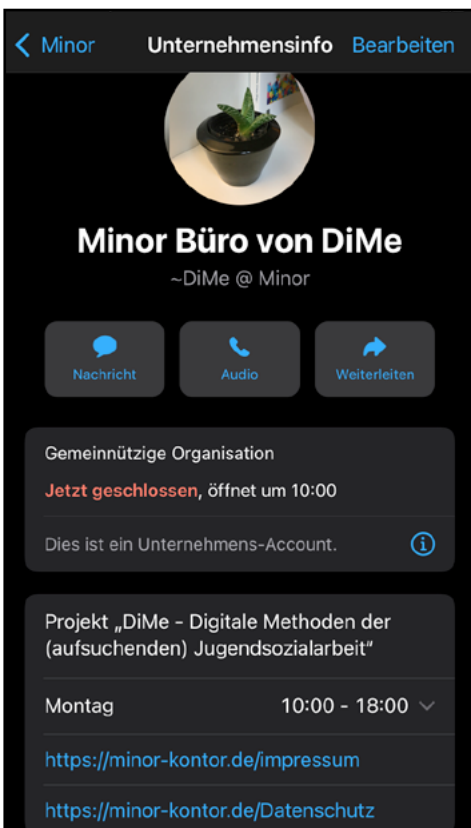


Abbildung 1: Beispiel für ein Arbeitsprofil bei WhatsApp Business © Minor

Account wird eine eigene Telefonnummer benötigt. Das bedeutet, dass eine Handynummer, die bereits für einen privaten WhatsApp-Account genutzt wird, nicht zusätzlich für WhatsApp Business verwendet werden kann. Falls ein Diensthandy nicht beschafft werden kann, ist ggf. eine zusätzliche SIM-Karte nötig. Alternativ kann ein WhatsApp Business-Account über eine Festnetznummer registriert werden: Die Verifizierung erfolgt dann per Anruf statt SMS. Die Nutzung ist anschließend zusätzlich zum Smartphone auch über die WhatsApp Web-App am Computer möglich.

In der Profilansicht, die anderen Nutzer\*innen angezeigt wird, ist direkt sichtbar, dass es sich um ein »Unternehmenskonto« handelt. Im Zusammenspiel mit den möglichen weiteren Angaben im Profil trägt dies zu höherer Transparenz bei und kann das Vertrauen erhöhen, da Klient\*innen und ihr Umfeld einfacher erkennen können, mit wem sie in Kontakt stehen als bei einem privaten WhatsApp-Account.

Ob ein\*e Nutzer\*in einen WhatsApp- oder WhatsApp Business-Account hat, macht für die praktische Kommunikation keinen Unterschied. Das heißt: Die Klient\*innen können genauso über ihr »normales« WhatsApp Kontakt zur Fachkraft aufnehmen: Über eine Telefonnummer, an die sie eine WhatsApp-Nachricht schreiben. Zusätzlich kann für einen WhatsApp Business-Account ein QR-Code erstellt werden. Diesen Code scannt die\*der Klient\*in und kann der Fachkraft darüber eine Nachricht schreiben.

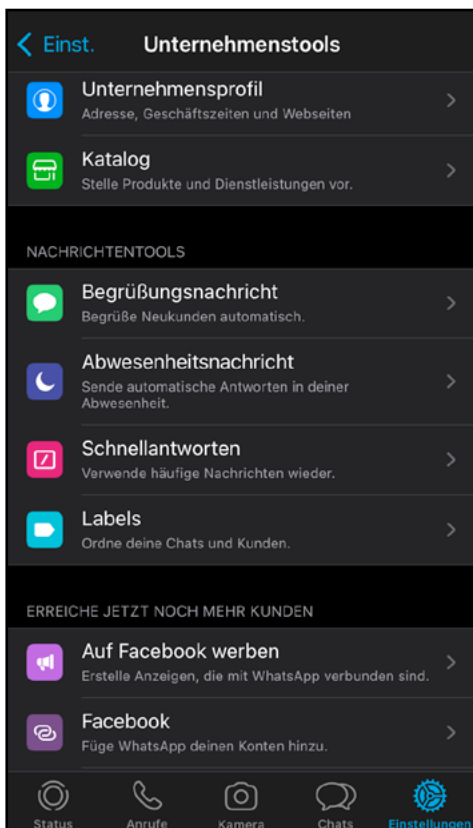


Abbildung 2: Screenshot der »Unternehmenstools« in den Einstellungen eines WhatsApp Business-Kontos

## Möglichkeiten zur datenschutzgerechten Arbeit

### *Verlinkung von wichtigen Informationen*

**Datenschutzerklärung** und **Impressum** des Trägers können im WhatsApp Business-Profil – im Gegensatz zu einem regulären WhatsApp-Account – direkt verlinkt werden, wie dies auch in Abbildung 1 zu erkennen ist. Diese Angaben sind entsprechend der DSGVO nötig, da in der Kommunikation insbes. mit Klient\*innen jederzeit personenbezogene Daten (z. B. Name, Alter, Anmeldungen zu bestimmten Aktivitäten und ggf. weitere persönliche Informationen) erhoben werden können, die durch die Fachkraft intern – bspw. auf einer Anmeldeliste, in einem Kalender oder einer Kontaktdatenbank – verarbeitet werden (können). In der DiMe-Arbeitshilfe Schritte in Richtung Datenschutz finden sich weitere Informationen zur Anpassung und Darstellung von Datenschutzerklärung und Impressum sowie der Gestaltung eigener Online-Präsenzen an die Anforderungen der DSGVO.

### *Geschäftszeiten*

In WhatsApp Business können »**Geschäftszeiten**« eingerichtet werden, aus denen ersichtlich wird, wann die Fachkraft regulär (digital) erreichbar ist. Die Einrichtung erfolgt über die Einstellungen in der App. Hier muss die Option »Unternehmenstools« und anschließend »Unternehmensprofil« ausgewählt werden, um Geschäftszeiten einzugeben. Außerhalb der Geschäftszeiten können **automatische Nachrichten** aktiviert werden, bspw. mit einer Nachricht zur Erreichbarkeit der Fachkraft sowie mit Verweis auf ggf. relevante Notfallnummern oder Anlaufstellen.

### *Automatische Nachrichten*

WhatsApp Business bietet das Einstellen **automatischer Antworten** als Teil der »Unternehmenstools« an. Dazu gehört die Möglichkeit, eine »**Begrüßungsnachricht**« einzustellen. Diese kann bspw. eine kurze Erklärung zum Datenschutz und den Verweis auf die eigene Datenschutzerklärung sowie das Impressum enthalten. Durch diese automatische erste Nachricht kann das Einverständnis zur Erhebung und Verarbeitung bestimmter Daten – entsprechend den in der eigenen Datenschutzerklärung dargelegten – der\*des Klientin\*Klienten gemäß DSGVO eingeholt werden. Gleichzeitig kann eine solche Nachricht den Adressat\*innen helfen, zu verstehen, was mit ihren Daten geschieht. Darüber hinaus können bspw. »Do's und Don'ts« zur WhatsApp-Kommunikation zwischen Fachkraft und Klient\*in kurz erklärt werden, um die Sicherheit der Jugendlichen und ihrer sensiblen Informationen zu erhöhen.

Wenn ein\*e Jugendliche\*r sich erstmals über WhatsApp an die Fachkraft wendet, könnte die automatische Antwort also z. B. lauten: »Schön, dass Du schreibst. Bevor es losgehen kann, weise ich kurz auf ein paar Dinge hin. Mit der Nutzung von WhatsApp erklärst Du Dich damit einverstanden, dass ich diejenigen Informationen von Dir erhalte und ggf. aufschreibe, die Du mir schickst. Zum Beispiel wenn wir einen Termin miteinander vereinbaren oder Du Dich für eine Veranstaltung anmeldest. Mehr dazu kannst Du in unserer Datenschutzerklärung [Link] nachlesen. Da ich viel unterwegs bin, antworte ich vermutlich nicht sofort – montags bis freitags zwischen 10 und 19 Uhr kannst Du innerhalb von 36 Stunden mit einer Antwort rechnen. Bitte schicke keine Fotos oder Inhalte von »blauen Briefen« über WhatsApp, sondern lass uns dafür einen Termin vereinbaren. Wenn Du dringend sofort Hilfe brauchst, erreichst Du XXX unter der Telefonnummer 0123 456789 per Anruf, WhatsApp, SMS oder Wire.«

Eine solche Nachricht hilft, die Kommunikation mit Klient\*innen so transparent wie möglich zu gestalten, Erwartungen bspw. an die Erreichbarkeit der Fachkraft anzupassen und Grenzen – bspw. bezüglich Erreichbarkeitszeiten oder dem Versand hochsensibler Informationen – zu setzen. Die Jugendlichen kennen Möglichkeiten und Regeln auch für die Kommunikation über WhatsApp. Für Fachkräfte erleichtern solche Maßnahmen zudem die Trennung zwischen Arbeits- und Freizeit. Sie helfen bei der Professionalisierung der digitalen Kommunikation und dem bestmöglichen Einhalten datenschutzrechtlicher Vorgaben sowie eigener fachlicher Standards und Ansprüche an die Wahrung von Vertrauen, Verschwiegenheit, Transparenz und Niedrigschwelligkeit.

Zusätzlich zur »Begrüßungsnachricht« können als automatische Nachrichten auch »**Abwesenheitsnachrichten**« eingestellt werden: diese Option findet sich ebenfalls im Unterpunkt »Unternehmensstools« des Einstellungsmenüs. Zunächst muss die Funktion aktiviert werden. Über »Zeitplan« kann anschließend ausgewählt werden, wann die automatischen Nachrichten aktiv sind. Die drei Optionen sind »immer«, »nach personalisiertem Zeitplan« oder »außerhalb der Geschäftszeiten« – sofern letztere eingestellt wurden.

### *Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)*

WhatsApp Business bietet den Nutzer\*innen einen Auftragsverarbeitungsvertrag. Dieser wird automatisch mit der Installation der App und der Zustimmung zu Datenschutz- und Nutzungsbestimmungen abgeschlossen, es muss also nicht zusätzlich etwas unterschrieben werden. Mit dem AVV werden die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten für auf WhatsApp übermittelte Daten transparent geklärt. Ein



wichtiger Punkt hierbei ist, dass WhatsApp ausschließt, die Daten selbst zu nutzen. Darüber hinaus verpflichtet sich die Plattform, die Daten von Klient\*innen zu schützen. Dennoch fehlen wichtige Details, u. a. Angaben zu Sicherheitsvorkehrungen gem. Art. 28 Abs. 3 DSGVO – auch das Vorhandensein eines AVV kann eine komplett DSGVO-konforme Nutzung nicht garantieren. Der AVV für WhatsApp Business ist auf der Website von WhatsApp nachzulesen.

### Mehr Informationen

Weitere Details und die datenschutzrechtlichen Unterschiede zwischen WhatsApp im privaten Gebrauch und WhatsApp Business erklärt bspw. die Website [www.datenschutzkanzlei.de](http://www.datenschutzkanzlei.de).

## Datenschutz Check

In der DiMe-Arbeitshilfe *Schritte in Richtung Datenschutz* werden wichtige Schritte erläutert, die vor der Aufnahme der Arbeit auf digitalen Plattformen unternommen werden sollten, um den Vorgaben der DSGVO möglichst umfassend zu entsprechen. Hierzu gehört ein Datenschutz-Check, der in der schriftlichen Beantwortung von sechs Fragen durch den\*die Datenschutzbeauftragte\*n des Trägers besteht. Der Datenschutz-Check dient einer intensiven und bewussten Auseinandersetzung mit den Datenschutzbestimmungen und Rahmenbedingungen der jeweiligen Plattformen und erleichtert die Dokumentation dieser Auseinandersetzung. Die Antworten können abhängig vom Kommunikationskanal sehr verschieden ausfallen. Die Beantwortung bezeugt eine transparente und ausführliche Auseinandersetzung mit dem Thema. Dies ist nötig, um später nachweisen zu können, Fragen des Datenschutzes bereits vor der Nutzung betrachtet zu haben – was die DSGVO fordert.

Die Fragen des Datenschutz-Checks können für WhatsApp Business beispielsweise folgendermaßen beantwortet werden. *Wichtig ist dabei, dass jeder Träger den Check selbst ausführt und nicht nur die hier beispielhaft gegebenen Antworten übernimmt.*

**Frage 1: Verarbeitet die ausgewählte Social-Media-Plattform/  
Messenger-Dienst personenbezogene Daten?**

Antwort: Ja

**Frage 2: Zu welchen Zwecken wird die Social-Media-Plattform/  
Messenger Dienst benötigt?**



Antwort: Beziehungsarbeit: Alltägliche Kommunikation mit den Jugendlichen; einfache Beratungsfragen; Informationsversand zu Veranstaltungen im Jugendzentrum

**Frage 3: Kann der Zweck nicht ohne Einsatz dieser Social-Media-Plattform/Messenger-Dienst erreicht werden? Falls nein, warum?**

Antwort: Nein, weil Telefon, E-Mail, Briefe oder sichere Plattformen (Wire, Signal) einige Hürden darstellen (z.B. durch eine zusätzliche Registrierung mit E-Mail-Adresse; einige Klient\*innen wechseln ihre Telefonnummern häufig; fehlendes Guthaben für Anrufe bei der Fachkraft; fehlender Speicherplatz für eine weitere Messenger-App); die Adressat\*innen benötigen niedrigschwellige Unterstützungsangebote und Kommunikationsmöglichkeiten

**Frage 4: Bietet die Social-Media-Plattform/Messenger-Dienst einen Auftragsverarbeitungsvertrag gem. Art. 28 DSGVO (Data Protection Agreement) oder eine Vereinbarung über gemeinsame Verantwortlichkeit gem. Art. 26 DSGVO (Joint Control Agreement) an?**

Antwort: Im Gegensatz zu WhatsApp für den privaten Gebrauch bietet WhatsApp Business einen Auftragsverarbeitungsvertrag

**Frage 5: Verarbeitet die Social-Media-Plattform/Messenger-Dienst personenbezogene Daten in Ländern außerhalb der EU, sitzt außerhalb der EU oder setzt selbst Unterauftragnehmer ein, auf die das zutrifft?**

Antwort: Ja

**Frage 6: Verfügt der Dienst über Einstellungs- oder Auswahlmöglichkeiten, welche die Verarbeitung von Daten möglichst einschränken und möglichst sicher gestalten? Falls ja, welche Optionen bestehen und falls sie nicht gewählt werden, begründen Sie bitte warum.**

Antwort: Einstellungen zum Schutz der Daten, bspw. Ende-zu-Ende Verschlüsselung, selbstlöschende Chats; Vorschlag zur Abmilderung der Problematik der durch WhatsApp genutzten Kontaktdaten: Diensthandy mit wenigen Kontakten; Einrichtung einer »Sandbox« auf dem Handy für WhatsApp Business

## Sandbox

Eine »Sandbox« ist eine App, die einzelne andere Apps isoliert. Wenn bspw. WhatsApp Business mit Hilfe einer Sandbox isoliert wird, kann WhatsApp Business nicht auf andere Daten auf dem Handy – wie beispielsweise Telefonbuchkontakte – zugreifen. Eine verfügbare Sandbox für Android ist die App »Shelter«. Für die Installation und Nutzung von »Shelter« sind Anleitungen im Internet zu finden, z.B. beim Portal golem. Bei iOS liegt jede App automatisch in einer eigenen Sandbox: Nutzer\*innen werden bei der ersten Nutzung um Erlaubnis für den Zugriff auf Daten außerhalb der jeweiligen App gebeten – bspw. den Zugriff auf das Telefonbuch. Diese Erlaubnis muss nicht erteilt werden und kann jederzeit in den Einstellungen des iPhones (unter Datenschutz »Kontakte« »WhatsApp (Business)« abwählen) geändert werden. Damit kann das Datenschutz-Problem gelöst werden, dass WhatsApp Zugriff auf alle Kontakte im Telefonbuch hat. WhatsApp (Business) kann dann keine Kontakte aus dem Telefonbuch aufrufen.

## Handlungsmöglichkeiten bei Übermittlung von besonders zu schützenden Daten auf WhatsApp

Wie u. a. auch in der Arbeitshilfe Schritte in Richtung Datenschutz des Projekts DiMe beschrieben, sind besonders zu schützende personenbezogene Daten oder problematisch einzuschätzende Nachrichten (z. B. Screenshots oder Videos strafrechtlich relevanter Handlungen oder grenzüberschreitende Bilder Minderjähriger) ein Thema auch in der digitalen Arbeit von Fachkräften der Jugendsozialarbeit. Es ist wichtig zu wissen, wie eine Fachkraft sich verhalten kann, falls sie solche Daten erhält, da bspw. der Besitz kinderpornografischer Bilder strafbar ist.

An erster Stelle steht in aller Regel die Sicherheit des\*der Klient\*in und ggf. akute Hilfeleistung. Im Anschluss können Fragen von Datensicherheit, Datenschutz und dem weiteren Vorgehen angegangen werden. Wenn die physische und psychische Sicherheit der\*des Klient\*in gewährleistet ist und ggf. weitere notwendige Schritte eingeleitet wurden, müssen problematische Informationen aus Chatverläufen auf WhatsApp gelöscht werden. Auch sollten Klient\*innen zum Löschen von Nachrichten bzw. Bildern ermutigt werden. Evtl. kann es hier wichtig sein, praktisch zu unterstützen.

Im Falle strafrechtlich relevanter Informationen oder anderweitig aus wichtigen Gründen zu sichernden Daten sollte – ggf. in Absprache mit Kolleg\*innen bzw. in Übereinstimmung mit Richtlinien des Trägers – eine Sicherung der Daten in einem geschützten Rahmen (bspw. physischer Ausdruck; ggf. Screenshots auf sicherem Server) erfolgen. Je nach Situation müssen oder können so ggf. Beweise gesichert und unter Umständen bspw. an zuständige Stellen weitergeleitet werden. **Anschließend sollten die Daten aus dem Messenger sowie vom Handy und aus dem Backup des Messengers bzw. des Handys gelöscht werden.**

Im ersten Schritt können **Nachrichten direkt aus dem Chatverlauf gelöscht** werden: längeres Drücken auf eine Nachricht oder ein Bild öffnet die Optionen, aus denen *Löschen* ausgewählt werden kann. Anschließend muss mit einem Klick auf den Papierkorb bestätigt werden. Zum Abschluss kann zwischen »für alle löschen« und »für mich löschen« auswählen, Ersteres muss ausgewählt werden.

Oft sind die Chats aber zusätzlich in einem **Backup** gespeichert. Auf Android-Telefonen muss dieses dann vom Gerätespeicher und Google Drive **gelöscht** werden, bei Apple-Geräten aus der iCloud. Eine detaillierte Anleitung zum Löschen des Backups auf verschiedenen Geräten findet sich z. B. auf dem [Blog deinhandy.de](https://www.blog.deinhandy.de).

Das **automatische Backup** kann auch generell **ausgeschaltet** werden. Dies kann in den Einstellungen von WhatsApp Business konfiguriert werden. Über die Option »Chats« und anschließend »Chat-Backup« kann die Frequenz des automatischen Backups angepasst oder komplett ausgestellt werden. Alternativ bietet es sich an, zumindest die Verschlüsselung des Backups einzuschalten: standardmäßig werden Chat-Backups unverschlüsselt in der Cloud gespeichert.

### **Wichtiger Hinweis!**

Es ist zu beachten, dass sämtliche Empfehlungen für Handlungsmöglichkeiten zur Absicherung und DSGVO-Konformität nicht komplett vor allen Risiken schützen können, die die Nutzung von digitalen Plattformen mit sich bringt. Die Umsetzung der hier vorgestellten Schritte können aber die Transparenz und Professionalität der digitalen Arbeit erhöhen und so einen sichereren, transparenten und gleichzeitig niedrigschwelligen Umgang mit der Zielgruppe fördern. Diese Arbeitshilfe stellt keine Rechtsberatung dar. Für die Vollständigkeit, Richtigkeit und Aktualität wird keine Haftung übernommen.

## Impressum

Minor – Projektkontor für Bildung und Forschung gGmbH 2021

Text und Daten: Freyja Wiechers, Laura Ballaschk

»DiMe – digitale Methoden der (aufsuchenden) Jugendsozialarbeit« ist ein Projekt von



Alt-Reinickendorf 25

13407 Berlin

Tel.: +49 (0)30 457 98 95 21

E-Mail: [minor@minor-kontor.de](mailto:minor@minor-kontor.de)

[www.minor-kontor.de](http://www.minor-kontor.de)

<https://minor-kontor.de/dime/>

Das Projekt »Digitale Methoden der (aufsuchenden) Jugendsozialarbeit« (DiMe) wird gefördert und unterstützt durch

**BERLIN GEGEN  
GEWALT**

**Landeskommission  
Berlin gegen Gewalt**



© Minor – Projektkontor für Bildung und Forschung im November 2021