

Gebruik van sociale media

Het gebruik van sociale media (Twitter, LinkedIn, Hyves en Facebook) heeft een enorme vlucht genomen. Tot voor kort was internet vooral een middel voor het verspreiden van informatie, maar tegenwoordig is het ook een sociaal netwerk. Daar waar sociale netwerken worden niet alleen privé ingezet, maar steeds vaker ook voor zakelijke doeleinden. Ook Kempenhaeghe werkt aan zichtbaarheid van de organisatie en communicatie met doelgroepen via sociale media.

Zo is er een Kempenhaeghe-Twitterpagina en zijn Kempenhaeghe-pagina's op Hyves, Facebook en Linked-in in voorbereiding. Deze 'officiële Kempenhaeghe-pagina's' worden beheerd vanuit de organisatie. De afdeling Communicatie en de afdeling Personeel & Organisatie zijn daarbij nauw betrokken.

Daarnaast speelt de vraag hoe als medewerker van Kempenhaeghe om te gaan met social media. Omdat de scheidslijn tussen privé en zakelijk gebruik van sociale media niet altijd even duidelijk is, gelden een aantal spelregels en tips die houvast bieden.

Zakelijk gebruik

- Denk je erover om social media *in te zetten in communicatie* over een project, dienst of afdeling, neem dan contact op met de afdeling Communicatie.
- Wil je als medewerker van Kempenhaeghe *reageren* op uitingen die je tegenkomt in social media, bedenk dan het volgende:
 - Stel je op als ambassadeur van de organisatie: zorgvuldig, betrouwbaar, positief en respectvol in omgang met anderen.
 - Ga je uit hoofde van je functie online een gesprek aan, blijft dan altijd transparant: geeft je naam en functie binnen de organisatie.
 - Beperk je in discussies tot je eigen werkveld en expertise.
 - Ben je bewust van de status van de informatie die je wilt delen. Plaats/deel geen informatie waartoe je niet bevoegd bent (zoals vertrouwelijke informatie of in geval van een crisissituatie). Voor sociale media gelden dezelfde regels op het gebied van voorlichting en woordvoering als voor traditionele media (krant, radio, tv). Vraag je dus af of je bevoegd bent om op een bepaald bericht te reageren of niet. Twijfel je, overleg dan met de afdeling

Communicatie of er gereageerd moet worden en zo ja, wie dit doet.

- Blijf op internet zakelijk in uitlatingen over de dienstverlening van Kempenhaeghe en/of je eigen werk. Kritisch zijn mag best. Maar doe geen uitlatingen die je eigen functioneren of dat van de organisatie kunnen schaden.
- Zorg ervoor dat wat je zegt juist is en niet kan leiden tot (juridische claims). Doe ook geen toezeggingen die jij of de organisatie niet kan waarmaken.
- Reacties op internet moeten vaak kort zijn, maar 'kort' betekent soms ook: 'kort door de bocht'. Lukt het niet om je punt goed duidelijk te maken, overleg dan zo nodig met de afdeling Communicatie.
- Documenteer je bijdragen en leg vast wat je online hebt gepubliceerd, zodat daar achteraf geen misverstanden over kunnen ontstaan.

Privégebruik

- Wat je privé op sociale media zet, is voor iedereen eenvoudig traceerbaar en te koppelen aan datgene wat je namens de organisatie doet. Ben je daarvan bewust.
- Ook al houd je werk en privé goed gescheiden, toch ligt vermenging tussen je privé en je zakelijke identiteit op de loer. Stel jezelf daarom steeds de vraag in welke hoedanigheid je optreedt. Natuurlijk heb je de vrijheid om als maatschappelijk of politiek betrokken burger op internet te gaan, maar doe dat dan nadrukkelijk op persoonlijke titel.
- Geef in je privé-uitingen geen voeding aan eventuele roddels en discussies over de organisatie.
- Kom je binnen je sociale netwerken negatieve berichtgeving tegen over de organisatie, geef dit dan door aan de afdeling communicatie.

Algemeen

- Realiseer je dat je zelf verantwoordelijk bent voor de bijdragen (teksten, foto's,

video's, etc.) die jij zelf op sociale netwerken plaatst

- Realiseer je dat je op internet onuitwisbare sporen achterlaat. Zodra je op 'verzenden' klikt, is deze informatie permanent vastgelegd. Ook als je het bericht later verwijdt of wilt anonimiseren.
- Er is geen wezenlijk verschil tussen de fysieke en de virtuele wereld. Dus de rechten en plichten die de basis vormen voor 'goed werknemersgedrag' gelden

ook online. Wat je ook doet op internet: integriteit, zorgvuldigheid en nauwkeurigheid staan voorop, zoals je dat ook gewend bent in je offline contacten.

- Het spreekt voor zich dat ook op internet de normale spelling- en grammaticaregels gelden.

Kortom: Als je je gezond verstand gebruikt, kom je een heel eind.