

Social Media: Richtlijnen & Tips

- *Mag ik op mijn privé-blog schrijven over Careyn?*
- *Mag ik onder werktijd mijn LinkedIn bijwerken?*
- *Kan ik een Careyn-facebookpagina starten?*
- *Mag ik anoniem over een lastige klant twitteren?*

Inleiding

Careyn gebruikt de social media om in contact te treden met klanten, toekomstige medewerkers, de pers en vele andere belanghebbenden. We gaan de dialoog aan met die groepen en laten online zien laten zien wat onze waarden zijn, waar we voor staan. Zo versterken we onze merknaam en naamsbekendheid. Die 'officiële' communicatie gaat via daartoe aangewezen medewerkers.

Maar social media worden natuurlijk ook door medewerkers van Careyn gebruikt. En ook daar liggen kansen: je kunt bijvoorbeeld laten zien dat je trots bent op je werk en je kunt aldus bijdragen aan een positief imago van Careyn. Maar het levert ook een spanningsveld op: alles wat op de Social Media gezegd wordt kan ook schadelijk zijn voor Careyn. Het is daarom goed om daarover 'richtlijnen' op te stellen. Een soort van gedragscode dus.

Een aparte gedragscode voor social media is niet nodig. We hebben daarover als Careyn namelijk al het een en ander afgesproken en vastgelegd in:

- Gedragscode Careyn;
- Gedragscode voor ICT-voorzieningen.

Daarover geen discussie dus: iedere medewerker van Careyn behoort zich aan deze gedragscodes te houden.

Verder is er natuurlijk ook de Beroepscode voor verzorgenden en verpleegkundigen en - niet onbelangrijk - de handreiking social media van de V&VN.

Maar waarom dan toch deze richtlijnen? Welnu, bovenstaande gedragscodes gaan specifiek over jouw gedragingen als medewerkers van Careyn. Juist bij social media vervagen de grenzen tussen werk en privé. Deze richtlijnen hebben dan ook vooral betrekking op situaties waarbij er een overlap is (of kan zijn) tussen werk en privé. Weblogs, fora en netwerken waar je alleen als privépersoon actief bent - over hobby, familie en andere

activiteiten die geen raakvlak hebben met de werksituatie - vallen hier uiteraard niet onder. Maar bedenk... je passeert al gauw ongemerkt de grens tussen privé en werk. Een mening die je privé op social media uitdraagt kan bijvoorbeeld al snel worden geïnterpreteerd als een standpunt van Careyn. En wat als je twittert dat je vandaag een rotdag had op het werk? Zegt dat iets over jou of over Careyn...(en welke conclusies verbinden de lezers daaraan)?

Waakzaamheid is dus geboden!

Om te beginnen...

Om te beginnen is het goed te bedenken dat het gebruik van social media 'real time' gebeurt. Eén druk op de knop en je bericht staat online. En dat betekent misschien wel: voor eeuwig online. Het is namelijk niet altijd even gemakkelijk om eenmaal gepubliceerde teksten of afbeeldingen te verwijderen. Met één druk op de knop bepaal je dus ook hoe je later in de toekomst op andere mensen (of werkgevers) overkomt... of hoe Careyn op andere mensen en toekomstige klanten overkomt.

Daarnaast is het van belang dat je je realiseert dat op veel (beeld-)materiaal auteursrechten rusten. Het is verboden om zonder toestemming van de maker andermans werk te publiceren. Voorbeeld: een top-40-liedje gebruiken in je video? Mag niet! Je video kan in het gunstigste geval verwijderd worden, maar je zou ook een forse boete kunnen krijgen. Foto's van anderen gebruiken? Kan niet! Er zijn inmiddels zelfs 'robots' op internet actief die zoeken naar misbruik van auteursrechtelijk materiaal.

Tenslotte vermelden we hier ten overvloede dat Careyn uiteraard de vrijheid van meningsuiting van al haar werknemers respecteert. Tegelijk herinneren wij je eraan dat je een vertegenwoordiger bent van Careyn. Je blijft dus altijd een 'ambassadeur' van Careyn. Dat is zelfs vastgelegd in het Burgerlijk Wetboek: 'De werkgever en de werknemer zijn verplicht zich als een goed werkgever en een goed werknemer te gedragen' (artikel 7.611).

Dus: bezint eer ge begint!

De regels samengevat

Voordat we de richtlijnen en tips gaan opsommen eerst maar een samenvatting. Die is eigenlijk als volgt:

*Denk goed na over wat je plaatst, houd rekening met auteursrechten, geef geen vertrouwelijke informatie en zorg dat uitingen niet schadelijk zijn voor Careyn en haar klanten.
Tenslotte geldt: 'bij twijfel niet inhalen'.*

Als je dit altijd in je achterhoofd houdt is er eigenlijk niets aan de hand. Ga vooral actief aan de slag met social media!

De richtlijnen en tips...

Gebruik je eigen naam en wees duidelijk over je rol bij Careyn

Als je gebruik maakt van social media, doe dit dan onder je eigen naam. Spreek niet namens Careyn. Dit mogen alleen de daartoe aangewezen medewerkers. Dat betekent dus niet dat je niets over Careyn of als medewerker van Careyn mag zeggen. Integendeel, we zien graag positieve berichten! Wees dan wel duidelijk over jouw rol bij Careyn.

Blijf positief

Spreek je nooit in negatieve zin uit over Careyn en/of haar medewerkers, klanten, leveranciers en partnerorganisaties. Wees een ware 'ambassadeur' van Careyn.

Wees eerlijk, sociaal, respectvol

Fout gemaakt? Wees de eerste om dat toe te geven en herstel het meteen (zonder een bericht te verwijderen; dat is eigenlijk 'not done'). Bedenk: iedereen maakt fouten. Wees altijd oprecht en authentiek. Toon je persoonlijkheid en persoonlijke visie op een respectvolle wijze. Plaats geen berichten waarvan de inhoud godslasterlijk, kwetsend, obscene of pornografisch is.

Houd je ogen open

Zie je discussies, opmerkingen of vragen die betrekking hebben op Careyn, onze dienstverlening of onze medewerkers, of zie je beeldmateriaal waarvan je denkt dat het invloed kan hebben op de beeldvorming over Careyn, neem dan contact op met de afdeling communicatie. Ga niet zelf reageren. Ook bij twijfel neem je contact op met de afdeling.

Social media onder werktijd

Gebruik van social media onder werktijd mag, voor zover je dit expliciet als taak toegewezen gekregen hebt of voor zover dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van je functie (bijv. voor het opzoeken van relevante informatie).

Start geen officieel Careyn-account zonder toestemming

Start geen 'officiële' Careyn-pagina's of accounts zonder expliciete toestemming van de afdeling communicatie. Dit geldt dus ook voor bijvoorbeeld locatie-pagina's. De afdeling communicatie moedigt dit wel aan, maar wil dat de kwaliteit en continuïteit ervan geborgd is. Daarom zal zij naar een goed beheerplan vragen.

Gebruik social media niet voor interne communicatie (tenzij...)

Social media zijn in de regel openbare media. Ze zijn daarmee ongeschikt om te gebruiken als instrument voor interne communicatie (communicatie naar medewerkers). Dit kan wel als het medium afgeschermd wordt. Een voorbeeld is bijvoorbeeld een afgeschermd discussiegroep op LinkedIn of als een applicatie uitsluitend binnen het Careyn-netwerk toegankelijk is.

Deel geen vertrouwelijke bedrijfsinformatie en deel geen privacygevoelige gegevens

Twijfel je? Neem contact op met de afdeling communicatie.

Let op portretrecht en auteursrecht

Plaats geen materiaal waarop auteursrechten rusten. Dat kunnen teksten zijn, maar ook foto's en video's. Plaats geen foto's, video of andere media waarop klanten staan waarmee Careyn een zorgrelatie heeft, zonder de uitdrukkelijke toestemming van de afgebeelde. In de meeste andere gevallen geldt het beperkte portretrecht. Je mag dus bijvoorbeeld best een foto maken van bezoekers van een informatiemarkt en deze op Facebook of Twitter plaatsen. Twijfel? Neem contact op met de afdeling communicatie.

Zorg dat je bekend bent met de geldende regels

Neem dus kennis van de bedrijfsregels zoals vastgelegd in de gedragscode Careyn en de ICT-gedragscode. Daarin staat bijvoorbeeld dat je altijd handelt naar algemene fatsoensnormen, dat je het internet op je werk niet voor privé-doeleinden mag gebruiken en dat vertrouwelijke gegevens en bedrijfsgevoelige informatie niet zonder toestemming (en versleuteld) naar buiten de organisatie verstuurd mag worden.

Plaats je foto's of videomateriaal? Zorg dan dat je bekend bent met de geldende auteurs- en portretrechten. Daarnaast kent ieder social medium haar eigen gebruikersregels, die ook nog eens gewijzigd kunnen worden. Ook daarvan stel je je dus op de hoogte.

Voor verpleegkundigen en verzorgenden is er de Nationale Beroepscode waarin onder andere de richtlijnen zijn opgesteld over het respecteren en beschermen van de privacy van zorgvragers. De V&VN heeft deze code nog nader uitgewerkt voor social media. In die handreiking staat bijvoorbeeld duidelijk dat je de professionele grenzen in acht moet houden en bijvoorbeeld dus geen vrienden moet worden met zorgvragers op persoonlijke sociale media pagina's. Ook staat er dat je je professionele en persoonlijke activiteiten op de sociale media duidelijk van elkaar scheidt.

Allemaal vrij logisch, maar toch goed om je het weer even te realiseren...

De handreiking kun je opvragen bij de V&VN.

Gebruik je gezonde verstand

... maar dat geldt niet alleen voor social media....

Naschrift

Om terug te komen op de vragen bovenaan dit document:

Mag ik op mijn privé-blog schrijven over Careyn?

Ja, dat mag. Graag zelfs. Wees wel duidelijk over je eigen rol en houd het positief. Houd verder rekening met bovenstaande richtlijnen.

Mag ik onder werktijd mijn LinkedIn bijwerken?

De ICT-gedragsregels schrijven voor dat privé-gebruik van internet tijdens werktijd niet mag. Dus: in principe kan en mag het niet, tenzij je daar uitdrukkelijke hebt. Beheerders van 'officiële'-LinkedIn-pagina's mogen deze wel tijdens werktijd bijwerken. Zij dragen daarmee bij aan de naamsbekendheid en het imago van Careyn of dragen anderszins bij aan de doelstellingen van Careyn.

Kan ik een Careyn-facebookpagina starten?

Dat kan en mag. Prima zelfs. Daarvoor heb je wel toestemming nodig van de afdeling communicatie. De medewerkers van de afdeling zullen je om een goed beheerplan vragen. Daarmee is de kwaliteit en de continuïteit van de pagina dan geborgd. De afdeling kan je begeleiden en tips geven.

Mag ik anoniem over een lastige klant twitteren?

Nee. Je twittert niet over een lastige klant.

Deze 'Do-it-Yourself-handleiding wordt aangeboden door Careyn Communicatie.

Nog vragen? Enige opstarthulp nodig? Neem gerust contact op met onze online adviseur:

030-2588263 of j.oudshoorn@careyn.nl

Februari 2014 (laatste bijwerking: mei 2017)