

# Richtlijnen voor het correct gebruik van sociale media

Sociale media heeft onze manier van werken en communiceren sterk veranderd. Deze interactie tussen verschillende mensen biedt veel kansen, maar kan ook voor minder aangename gevolgen zorgen. Elke medewerker is een ambassadeur voor het woonzorgcentrum. Daarom vinden we het belangrijk om jullie enkele richtlijnen mee te geven. Op die manier kunnen we iedereen de kans geven om op een positieve manier om te gaan met sociale media en de kansen ten volle te benutten. Deze richtlijnen hebben zowel betrekking op het persoonlijke als op het zakelijke gebruik van sociale media.

## ***Wat is sociale media?***

Sociale media wordt gebruikt als verzamelterm voor websites en applicaties. Op die manier ontstaat ook de mogelijkheid om informatie te delen met anderen. Het kan gaan over tekst, beeld en geluid. Belangrijk hierbij is niet enkel het plaatsen van informatie maar het ontstaan van interactie tussen verschillende personen. Dit gebeurt op een zeer laagdrempelige manier waardoor reageren op en communicatie over die informatie heel makkelijk en snel kan gaan. De meest gekende platformen zijn natuurlijk Facebook, LinkedIn, Twitter, Google +, Youtube, Instagram, Snapchat, .. Sociale media bieden onze organisatie de kans om snel in dialoog te gaan met een breed publiek. Door de toename van mobiel internet zijn mensen ook onderweg doorlopend met elkaar verbonden. Informatie en nieuws is altijd en overal beschikbaar.

## ***WAT ZIJN DE RISICO'S?***

- De manier waarop we communiceren heeft een impact op collega's, bewoners, andere zorgverleners en de publieke opinie. We vragen daarom vanuit Conecto vzw om bewust om te gaan met communicatie, zowel in het 'echte leven' als op sociale media. Iedereen kan namelijk meelezen, zelfs wanneer je je profiel afschermt.

Als medewerker ben je vertegenwoordiger van de organisatie, dit geldt ook na de uren. Mensen koppelen jou en jouw uitspraken met de organisatie, ook al is dit jouw bedoeling niet. Persoonlijk en zakelijk gebruik is soms moeilijk uit elkaar te houden. Wanneer je

vrienden laat weten dat je bij Conecto vzw werkt, kan het zijn dat mensen je daar over gaan aanspreken. Wees je dus bewust dat als je de platformen niet op een verantwoorde manier gebruikt, de openheid van sociale media een mogelijk risico kunnen zijn.

### **BASISPRINCIPES**

We geven enkele **basisprincipes** omtrent het gebruik van sociale media:

Het is de bedoeling dat je ook op internet een **verantwoordelijke houding** aanneemt. Hiermee bedoelen we dat je op een respectvolle manier omgaat met informatie over de organisatie, bewoners, collega's. Reageer gepast en beleefd op online boodschappen en gesprekken. Zet niets online waar je later spijt van kan krijgen. Dezelfde regels gelden hier als in de 'echte wereld'. Onrespectvolle opmerkingen over collega's, directie en bewoners zijn ook online niet toegelaten.

Alle **wet- en regelgeving** is ook toepasbaar op sociale media. Respecteer de algemene wetten zoals beeld-, auteurs- en citaat recht alsook de wet tegen discriminatie, wet op privacy 25 mei 2018.

Tijdens **de werktijd** wordt er verwacht dat je je concentreert op je werk en **niet op privé-gerelateerde sociale media** zit (ook niet via je smartphone of gsm). Tijdens de pauzes is dit natuurlijk wel toegestaan.

Elke medewerker kan voor zichzelf uitmaken wat gepast is en wat niet. Gebruik hierbij je **gezond verstand en hou rekening met de algemene gedragsregels van het bedrijf**.

Ook als je geen officiële beheerder bent van de pagina's binnen de Conecto vzw, ben je een **belangrijke schakel** binnen het opvolgen van sociale media. Als je positieve commentaren over de woonzorgcentra opmerkt, dan horen we dat ook graag! Lees je negatieve commentaren, blijf dan constructief en positief maar meld dit aan de personeelsdienst of directie en aan de personen die er belang bij kunnen hebben.

Daarnaast geven we nog enkele **TIPS**:

- Je bent zelf verantwoordelijk voor de inhoud die je publiceert op sociale netwerken
- Realiseer je dat je als medewerker tevens een ambassadeur van je werkgever bent. Maak duidelijk dat je uit eigen naam spreekt en niet in naam van Conecto vzw.
- Let op wat je zegt! Op het internet is alles terug te vinden, ook soms lang nadat je dit verwijderd hebt
- Bij sociale media gaat het om de interactie en de dialoog. Gebruik het niet alleen om te zenden
- Ga verstandig om met privacy.

### ***Wat in geval van misbruik?***

Medewerkers van Conecto vzw die sociale media voor verkeerde doeleinden gebruiken of zware overtredingen begaan tegen de sociale media richtlijnen riskeren een sanctie. De richtlijnen net als het arbeidsreglement zijn bindend. Stel je een onregelmatigheid of misbruik van sociale media in deze professionele context vast, neem dan contact op met de personeelsdienst of directie.

### ***Afspraken***

- De logo's binnen Conecto vzw mogen enkel gebruikt worden indien hier toestemming van de directie voor is.
- Er mogen zonder toestemming van de directie geen accounts worden gemaakt onder de naam van de organisatie.
- Accounts voor projecten en evenementen kunnen alleen geopend worden in overleg met de directie.
- Vertrouwelijke interne communicatie mag niet worden verspreid.
- Er worden geen foto's van bewoners of collega's gepost zonder hun schriftelijke toestemming.

### ***Hoe reageren op uitlatingen over de organisatie?***

Het is niet altijd eenvoudig om te bepalen welke manier van reageren passend is in een bepaalde situatie. Ook hier gebruik je best je gezond verstand. Ben je toch niet zeker van je stuk of wil je graag eens overleggen, neem dan contact op met de personeelsdienst.

Indien je op sociale media zaken tegenkomt die niet kunnen, kan je dit melden aan de personeelsdienst of plaatselijke directie.

### ***Facebook***

We hebben intussen een officiële Facebook pagina. Alles wat er binnen de Conecto vzw wordt gepost, heeft de bedoeling mensen te informeren. Wil je ons helpen om onze boodschappen verder te verspreiden, dan kunnen we dat uiteraard alleen maar aanmoedigen. De site kan je bereiken via onderstaande link :

Daarnaast is er ook nog een gesloten groep op Facebook, namelijk de 37R GROEP.

***Indien er nog vragen zijn rond deze richtlijnen kan je contact op nemen met de personeelsdienst of plaatselijke directie.***

#### **Referentielijst**

Buelens, V. en Stroobants, P. social media policy via Social Eye Kluwer

AZ Alma, Richtlijnen voor het correct gebruik van Sociale Media (Intern document