

# Richtlijnen social media

Een kwestie van gezond verstand



## Social media, wat is dat dan precies?

Social media is een verzamelbegrip voor online platformen waar de gebruikers, zonder of met minimale tussenkomst van een professionele redactie, de inhoud (content) verzorgen. Hoofdkenmerken zijn interactie en dialoog tussen de gebruikers. Weblogs, fora, op samenwerking gebaseerde projecten als Wikipedia, sociale netwerken als LinkedIn, YouTube, Twitter, Facebook zijn voorbeelden van veelgebruikte platformen. Via onder andere deze media, wordt het delen van verhalen, kennis en ervaringen steeds vanzelfsprekender.

### Waarom zou je het gebruiken?

- \* Het opbouwen van een professioneel en persoonlijk netwerk.
- \* Ontwikkelingen in je vakgebied volgen
- \* Deelnemen aan interessante discussies
- \* Goede manier om te communiceren
- \* Voor de fun, het is een nieuwe vorm van entertainment
- \* Om de reputatie van Sterk Huis te verbeteren

Het gebruik van social media heeft wereldwijd een grote vlucht genomen. Jong en oud, arm en rijk, massaal storten mensen zich op Facebook, Twitter, YouTube, Instagram en LinkedIn en andere social media platformen.

Ook bij Sterk Huis worden deze media in toenemende mate gebruikt in de hulpverlening en communicatie. Soms kan dit onvoorziene en onbedoelde gevolgen hebben.

Met onderstaande richtlijnen en tips willen we medewerkers zo goed mogelijk ondersteunen in het gebruik van social media. Op deze manier kom je voor zo min mogelijk onaangename verrassingen te staan.

We verzoeken onze partners in zorg om geen foto's en namen te delen van pleegkinderen, Cliënten, voogden, pleegzorgmedewerkers, ambulante hulpverleners en andere medewerkers van Sterk Huis op online social media kanalen. Daarnaast vragen we je om met respect en inachtneming van privacy te spreken. Gebruik de inhoudelijke richtlijnen maar vooral je gezonde verstand! Heb je hier vragen over neem contact op met je contactpersoon bij Sterk Huis.



### Whatsapp

Ik app met cliënten daar vragen ze ook om, beltegoed hebben ze vaak niet.



### LinkedIn

Ik gebruik LinkedIn om mijn professionele netwerk te vergroten



### Facebook

Is een goed middel om je als bedrijf te profileren

**STERK  
HUIS**  
STEEDS STERKER.

# Grondbeginselen

## 1. Gebruik je gezond verstand.

Plaats bij twijfel geen bericht. Plaats geen materiaal dat je in verlegenheid zou brengen. Overleg bij twijfel met PR en communicatie of je leidinggevende. Alles wat je plaatst en de gevolgen daarvan, zijn uiteindelijk jouw eigen verantwoordelijkheid.

## 2. Signaleer complimenten en kritiek.

Complimenten zijn leuk en kritiek biedt kansen op verbetering. Als je iets over de organisatie leest, geef het dan door aan de afdeling PR en communicatie. Ga zelf niet in op kritiek, maar overleg met de afdeling PR en communicatie. Daar wordt het indien wenselijk opgepakt.

## 3. Let op het mengen van werk en privé.

Wie zijn je vrienden op social media? Persoonlijke vrienden, familie maar waarschijnlijk ook veel collega's of relaties vanuit je werk. Vraag jezelf af als je een bericht plaatst: "Wil ik echt dat iedereen dit weet? Ook mijn manager en oma?"

## 4. Vrijheid van meningsuiting.

Dat is je goed recht. Maar bedenk wel dat je als medewerker en partner in zorg een ambassadeur bent van Sterk Huis. Zorg dat het altijd duidelijk is dat je op persoonlijke titel iets schrijft en niet namens de organisatie. Je activiteiten op social media mogen niet leiden tot reputatieschade van Sterk Huis. Daarnaast mogen zij jouw professionaliteit en jouw werk voor Sterk Huis niet negatief beïnvloeden.

## 5. Meld nieuwtjes bij afdeling.

Verspreiding van nieuws naar de media gaat via de afdeling PR en communicatie. Zo ook bij social media. Heb je interessant nieuws? Geef het door aan de afdeling PR en communicatie en van daaruit worden diverse communicatie acties uitgezet via de passende middelen. Het is natuurlijk mooi als je goed nieuws in je (privé)netwerk verspreid.

Een bericht wat je plaatst zegt iets over jou en geeft een beeld van de organisatie. Dat beeld klopt niet altijd met de werkelijkheid en verkeerde beelden zijn moeilijk om te buigen. Informatie op internet is blijvend: iets wat op internet staat, gaat een eigen leven leiden. Spijt en iets verwijderen? Dat kan. Maar in de tussentijd hebben mensen het gelezen en staat het al ergens anders opgeslagen of is het doorgestuurd. Met een druk op de knop staat de informatie op internet en is het toegankelijk voor zeer veel mensen.

Toch spijt van een bericht of een fout gemaakt? Wees eerlijk, geef het toe en bied je excuses aan. Via social media kun je elkaar op de hoogte houden van ontwikkelingen en gemakkelijk kennis delen en ideeën van anderen vragen. Social media passen bij een transparante organisatie met verantwoordelijke medewerkers die in dialoog gaan met relaties en cliënten.



## 6. Geeft nooit informatie over cliënten of medewerkers.

Vermeld nooit namen van cliënten. Vermeld alleen een naam van een medewerker als hij of zij dat goed vindt.

## 7. Je bent verantwoordelijk voor je werk.

Je werk mag niet lijden onder het gebruik van social media. Gebruik social media bij voorkeur alleen als het werk gerelateerd is. Een privébericht tussendoor is geen probleem, maar voorkom dat social media je afleiden van je werk. Het moet van twee kanten komen; bekijk jij thuis wel eens je werk mail en ben je ook bereid om buiten je werktijden wat te doen voor Sterk Huis? Dan is het geen punt als je in werktijd een privé contact hebt. Als het maar in evenwicht is.

## 8. Bedenk:

Google onthoudt alles. Alles wat je online publiceert blijft lang bestaan. Denk hieraan voordat je iets op internet plaatst waar je achteraf misschien spijt van krijgt



## Do's

Ken de gedragscode.

Ga respectvol met elkaar om. Toon respect voor andere culturen, religies, waarden enz.

Gebruik je gezond verstand, wees beleefd, wees jezelf. Ben open en geef vergissingen toe, biedt excuses aan waar nodig.

Gebruik je privé e-mailadres voor privéberichten.

Houd rekening met auteursrechten. Gebruik geen logo's, muziek, afbeeldingen enz. zonder vooraf toestemming te hebben gevraagd.

Zorg dat je iets toevoegt, denk na voordat je iets online plaatst.

Onderbouw je mening, vermeld je bron, zorg dat de feiten kloppen.

Schrijf in de 'ik' vorm, maak duidelijk dat het om je eigen mening en opvattingen gaat. Volg de reacties op je bericht.

Check regelmatig je privacy instellingen en bepaal hoe je je privacy wilt beschermen. Deze worden weleens aangepast.

Zorg ervoor dat de blauwe 'gelezen' vinkjes uitstaan bij WhatsApp. Dit i.v.m. aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid.

## Don'ts

Er mag geen inhoudelijke cliëntinformatie via whatsapp of een ander social media platform verstuurd worden.

Wanneer een gesprek met een cliënt via social media inhoudelijk wordt, leg dan uit dat het beter is om even telefonisch contact te zoeken met elkaar.

Vecht nooit iets uit via (social) media, plaats geen lasterlijk, grof of bedreigend materiaal.

Plaats geen materiaal (foto/film/bericht) zonder toestemming van de eigenaar.

Zet geen bedrijfsinformatie, interne of persoonlijke informatie op internet.

Spreek niet namens Sterk Huis (als je b.v. een eigen blog/kanaal/website hebt, gebruik dan een disclaimer)  
*b.v. De hier gepubliceerde uitingen zijn mijn persoonlijke mening en opvattingen en zijn niet per definitie hetzelfde als die van Sterk Huis.*

### Meer informatie:

In het kwaliteitshandboek van Sterk Huis staan diverse richtlijnen die raakvlakken hebben met het gebruik van sociale media bijvoorbeeld betreffende privacy, het gebruik van e-mail en intranet en professioneel handelen. Voor vragen over gebruik van sociale media in relatie tot je werk, kun je contact opnemen met de afdeling PR en Communicatie.