

Voor onze ambassadeurs sociale media



Voor medewerkers, cliënten en vrijwilligers die actief (willen) zijn op sociale media

1 Sociale media: waarom?

Sociale media zijn niet meer weg te denken in deze huidige tijd. Veel mensen, overal ter wereld, maken gebruik van/zijn actief op diverse soorten sociale media. Zowel privé, als zakelijk. Ook de mensen waarmee wij graag willen communiceren. Cliënten en potentiële cliënten, medewerkers, potentiële medewerkers, vrijwilligers, maar bijvoorbeeld ook zakelijke relaties van SGL, zoals gemeenten, zorginstellingen, verwijzers, enzovoorts. Al deze groepen maken steeds meer gebruik van sociale media, leggen contact via sociale media of halen er hun informatie vandaan. Wij vinden het belangrijk om daarbij aan te sluiten.

Via sociale media kunnen wij:

- heel gericht en zelfs individueel met onze doelgroepen communiceren;
- in dialoog gaan. We willen graag met mensen praten en inspelen op hun behoeften;
- heel gericht duidelijk maken wat we doen en vooral wat we kunnen bereiken voor onze cliënten. We kunnen ons specialisme laten zien en kennis delen. Daarmee helpen we onze doelgroepen;
- snel reageren op dingen die er spelen;
- inspelen op actualiteit of een boodschap over SGL binnen korte tijd bij de doelgroepen hebben;
- zelf kennis verzamelen en informatie halen. Er is op sociale media ontzettend veel informatie te vinden die voor onze organisatie van belang kan zijn of waar we op kunnen inspelen;

Sociale media vormen een goede aanvulling op onze andere communicatiemiddelen, zo kunnen we nog beter werken aan ons imago en naamsbekendheid.

2 Officiële communicatie via sociale media

Er zijn enkele medewerkers binnen SGL die de officiële communicatie voor SGL verzorgen via sociale media. Dat kan via een persoonlijk account dat zij vanuit hun functie aanmaken of in enkele gevallen via de officiële SGL-accounts. Dit zijn ook de medewerkers die eventueel reageren op uitingen over SGL op sociale media. Onderstaand tref je een overzicht aan.

Functionaris/afd.	Persoonlijk account	Toegang tot SGL-account
Communicatie		Alle corporate accounts
Bestuurder	Twitter, LinkedIn, blog*	
Regiomanagers	Twitter, LinkedIn	
Vertegenwoordiger HRM	Twitter, LinkedIn	Twitter, Facebook, LinkedIn
Zorgbemiddelaars	Twitter, LinkedIn	Twitter, Facebook, LinkedIn
Coördinator vrijwilligerswerk	Twitter, LinkedIn	Twitter, Facebook, LinkedIn
AC's	Locatiepagina Facebook**	

*nog niet definitief

**facultatief, na intake communicatie

Wellicht dat deze functionarissen in de loop der tijd worden uitgebreid met contactpersonen van andere afdelingen. Deze zullen dan aan dit document worden toegevoegd.

Facultatief: locatiepagina AC's op Facebook

AC's die interesse hebben in het openen van een locatiepagina op Facebook voor hun AC kunnen zich melden bij de afdeling communicatie. Via deze afdeling vindt een intake plaats en worden nadere afspraken gemaakt over het gebruik van betreffende pagina.

3 Betrokkenheid: iedereen is ambassadeur!

Wij kiezen ervoor om sociale media in te zetten voor SGL, maar we kunnen jouw inzet daarbij ontzettend goed gebruiken. Sterker nog: we hebben je nodig! Samen kunnen we ervoor zorgen dat onze inzet op het gebied van sociale media optimaal resultaat heeft. Wil jij een bijdrage leveren aan ons gezamenlijke online succes? Dat kun je op enkele manieren doen.

Accounts SGL volgen

Natuurlijk vinden we het erg fijn als je onze accounts gaat volgen. Kom je een bericht tegen van SGL dan kun je het bericht bijvoorbeeld 'Liken' of 'Delen'. En natuurlijk kun je een reactie achterlaten. Zo maken we samen de berichtgeving over SGL.

Eigen ervaringen en belevenissen delen

Maar je kunt ook je eigen ervaringen of belevenissen delen. Als je ons laat weten (door ons toe te voegen aan je bericht of een apart berichtje te sturen) wat je hebt geplaatst, kunnen wij het oppikken via onze algemene accounts. Zo kunnen wij er dan weer voor zorgen dat de informatie bij de volgers van SGL terechtkomt. Wij weten zeker dat er heel veel leuke dingen te melden zijn door onze medewerkers, cliënten en vrijwilligers!

We vinden het wel belangrijk om je bewust te maken van hoe je met sociale media omgaat en wat de gevolgen kunnen zijn. Daarom hebben we deze verderop kort beschreven.

4 Volgen SGL

Je kunt SGL volgen via de volgende accounts op sociale media.

- Twitter SGLzorg
- Facebook SGL zorg
- LinkedIn SGL
- Youtube SGLzorgLimburg

5 Handleidingen

Vind je het leuk om zelf aan de slag te gaan met sociale media, maar weet je niet hoe je een account aanmaakt of hoe het werkt? Dan bieden we je graag onze handleidingen aan. Er zijn korte handleidingen voor:

- Aanmaken en gebruik LinkedInprofiel
- Aanmaken en gebruik Twitterprofiel

Deze handleidingen zijn terug te vinden op het intranet voor medewerkers en het cliëntenintranet.

6 Tips en aandachtspunten

Gedragcode

De gedragcode van SGL is ook van toepassing op het gebruik van sociale media. De gedragcode is terug te vinden op het intranet.

Verantwoordelijkheid

SGL is niet verantwoordelijk voor de inhoud van teksten, foto's, video's, enzovoorts, die medewerkers, cliënten en vrijwilligers op sociale netwerken plaatsen. Dus:

- zorg ervoor dat wat je zegt juist is en niet kan leiden tot juridische claims. Doe ook geen toezeggingen die je niet kunt waarmaken.
- realiseer je dat je op internet onuitwisbare sporen achterlaat. Zodra je op 'verzenden' klikt, is deze informatie permanent en direct zichtbaar vastgelegd. Ook als je het bericht later verwijdert of wilt anonimiseren. Dus denk goed na over de mogelijke gevolgen, voor jezelf en voor SGL, voordat je een reactie plaatst.

Ambassadeur van de organisatie, hoe doe je dat?

- Als ambassadeur van SGL ben je zorgvuldig en betrouwbaar, maar vooral positief, inspirerend en respectvol in je omgang met anderen. Ook op internet.
- Je blijft altijd transparant, geeft je naam en maakt duidelijk wat je positie is binnen SGL. Je maakt dus geen nepaccounts of aliassen aan.
- Je bent je steeds scherp bewust van de status van de informatie die je wilt delen. Iedereen leest mee, dus plaats geen berichten met informatie die vertrouwelijk is. Ga af op je inschattingsvermogen en gezond verstand. Twijfel je, plaats dan liever geen bericht of ga in overleg met je leidinggevende of de afdeling communicatie.
- Je wilt dingen delen met anderen, maar houd de doelgroep – of dat nu vrienden of cliënten zijn- in je achterhoofd, zodat je niet wordt aangezien voor een spammer. Breng meerwaarde en men zal je op waarde schatten.
- Bedenk dat je lezers meteen ook (potentiële) relaties of (potentiële) collega's of cliënten kunnen zijn.
- Iedereen heeft recht op vrije meningsuiting. Dat geldt ook voor jou, dus je mag best kritisch zijn. Maar doe geen uitlatingen die SGL kunnen schaden.

Specifiek voor onze medewerkers:

- Wanneer je uit hoofde van je functie online een gesprek aangaat, geef je alleen informatie over SGL als je daartoe bevoegd bent.
- Ook al houd je werk en privé nog zo goed gescheiden, toch ligt vermenging tussen je werk en persoonlijke identiteit op de loer. Stel jezelf daarom steeds de vraag in welke hoedanigheid je optreedt. Natuurlijk heb je de vrijheid om als maatschappelijk betrokken burger op internet te gaan, maar doe dat dan nadrukkelijk op persoonlijke titel*. Realiseer je bovendien dat juist op het snijvlak van werk en privé de grootste kwetsbaarheden liggen.
- Geef ook in je privé-uitingen geen voeding aan roddels en discussies over de organisatie.
- Mocht een online discussie ontsporen, neem dan contact op met je leidinggevende of de afdeling communicatie.

**Wanneer je een eigen blog hebt of andersoortige artikelen schrijft, overweeg dan gebruik te maken van een disclaimer, bijvoorbeeld:*

"De hier gepubliceerde uitingen vertegenwoordigen uitsluitend mijn persoonlijke meningen en opvattingen en komen niet noodzakelijkerwijs overeen met die van SGL."

Zie ook achterin dit document de lijst met do's en don'ts voor sociale media.

Contacten tussen medewerkers/vrijwilligers en cliënten op sociale media

Binnen SGL ontstaan regelmatig vragen over het wel of niet (mogen) aangaan van contacten tussen medewerkers/vrijwilligers en cliënten op sociale media. Dit speelt vooral bij Facebook, aangezien je elkaar daar bewust als vriend toevoegt. Op Twitter (en LinkedIn) kunnen berichten over het algemeen openbaar worden ingezien.

SGL vindt bewustwording van alle betrokken personen het belangrijkste. Voor medewerkers/vrijwilligers en cliënten is het, wat betreft contacten via (voornamelijk) Facebook belangrijk dat zij zich afvragen wat zij willen dat vrienden (in dit geval dan andere medewerkers/vrijwilligers of cliënten) van hen en hun privésituatie zien. En, of contacten via Facebook door medewerkers/vrijwilligers het juiste signaal afgeven aan onze cliënten. Draagt het contact bij aan het professioneel contact of kan het zo zijn dat cliënten (eventueel door hun handicap) het contact opvatten als een echte vriendschap? Dat kan namelijk gevolgen hebben voor de professionele relatie tussen medewerkers/vrijwilligers en cliënten en dat is niet wenselijk. Gezien eerdere ervaringen raadt SGL het contact tussen medewerkers/vrijwilligers en cliënten (voornamelijk) op Facebook daarom ook af. Het wel of niet openstellen van een persoonlijk profiel voor iedereen op Facebook, is een bewuste keuze. Er ontstaat daardoor in principe geen direct contact tussen medewerkers/vrijwilligers en cliënten, maar gegevens zijn wel inzichtelijk. We raden iedereen aan daar in ieder geval bewust over na te denken.

Voor de duidelijkheid het volgen van de Facebookpagina's van SGL algemeen en de activiteitencentra juichen we uiteraard van harte toe. Dit zijn officiële SGL communicatiekanalen, waarop we uiteenlopende informatie delen en waarop zowel cliënten, als medewerkers en vrijwilligers kunnen reageren.

Medewerkers, vrijwilligers of cliënten die willen afwijken of andere ideeën of oplossingen hebben, kunnen dat uiteraard bespreken met hun leidinggevende of begeleider. Medewerkers, vrijwilligers of cliënten die in een onwenselijke situatie terechtkomen of een situatie op sociale media waarmee zij het niet eens zijn, kun dit ook bespreekbaar maken met hun leidinggevende of begeleider.

Contacten tussen medewerkers/vrijwilligers en cliënten via WhatsApp

WhatsApp is een app die steeds vooral privé, maar ook zakelijk, steeds meer wordt ingezet als vervanger van sms/telefoonverkeer. SGL vindt het in dit kader belangrijk om hierover de SGL-visie te communiceren.

SGL visie:

We kunnen ons voorstellen dat het gebruik van WhatsApp in de dienstverlening handig kan zijn. Daarom vinden we dat het gebruik van WhatsApp door een medewerker, via een zakelijke telefoon van SGL, valt onder zakelijk gebruik en onderdeel vormt van de dienstverlening door de medewerker. Het is dan de bedoeling dat het gebruik van de app zakelijk blijft.

Het gebruik van WhatsApp tussen medewerkers/vrijwilligers en cliënten via privételefoons raadt SGL af, omdat de grens tussen zakelijk en privé dan veel lastiger te bepalen is. Hierdoor kunnen eerder, zoals ook genoemd onder het punt over de contacten tussen medewerkers/vrijwilligers, ongewenste situaties ontstaan.

Het gebruik van Whatsapp door een groep medewerkers voor het regelen van 'operationele zaken' kan een goede oplossing bieden voor bijvoorbeeld vervanging regelen bij ziekte of het verstrekken van onderlinge informatie. Het is niet toegestaan om te communiceren over cliënten via deze whatsappgroepen.

Beleid inzet WhatsApp/sociaal communicatiemiddel

SGL ziet diverse mogelijkheden voor een zakelijke inzet van WhatsApp of andersoortige sociale communicatiemiddelen. Hiervoor wordt een separaat beleid opgesteld.

7 Reageren en signaleren

Voor het reageren op uitingen die op sociale media over SGL verschijnen zijn enkele medewerkers uit hoofde van hun functie verantwoordelijk gemaakt (zie ook tabel onder officiële communicatie via sociale media).

Je bent niet alleen een medewerker, cliënt of vrijwilliger van SGL, maar hebt ook een belangrijke signalerende functie. Als je informatie over SGL aantreft via sociale media die belangrijk is om te weten, stel de afdeling communicatie daarvan dan op de hoogte via nieuws@sgl-zorg.nl of tel. 045-8000920.

8 Contact

Heb je nog vragen? Dan kun je contact opnemen met de afdeling communicatie, tel. 045-8000920 of per e-mail: nieuws@sgl-zorg.nl.

Do's en don'ts voor het gebruik van sociale media

DO's



Zorg dat je de SGL-Gedragsregels (algemeen) kent en tips voor de ambassadeurs.



Wees jezelf. Zeg wie je bent en waar je werkt, zeker als het over SGL gaat.



Neem contact op met communicatie als je logo's of foto's van SGL wilt gebruiken.



Maak duidelijk dat het om je eigen mening en opvattingen gaat. Schrijf in de ik-vorm.



Zorg dat de feiten kloppen en wees eerlijk. Onderbouw je mening met feiten. Vermeld de bron van je informatie.



Zorg voor toegevoegde waarde. Denk na voordat je iets online plaatst.



Gebruik je gezond verstand en wees beleefd. Geef vergissingen toe, en bied zo nodig je verontschuldiging aan.



Toon respect voor andere culturen, religies, waarden enz.



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



Volg reacties op je eigen uitlatingen en zorg ervoor dat deze net zo waarheidsgetrouw, respectvol en wettig zijn als die van jou.

DON'Ts



Plaats geen materiaal dat je in verlegenheid zou brengen als je moeder of collega het zou lezen.



Geen spam!
Geen sluikreclame.



Spreek niet namens SGL. Er zijn bedrijfsprofielen van SGL en er zijn enkele medewerkers die vanuit hun functie aanwezig zijn op sociale media voor SGL. Als je een persoonlijke situatie wilt vertellen die gerelateerd is aan SGL is dat prima, maar doe dat dan als individu, niet als officiële vertegenwoordiger van SGL. Als je een eigen blog / kanaal hebt, gebruik dan een disclaimer.



Vertel geen leugens.



Zoek geen ruzie.
Plaats geen lasterlijk, grof, obscene of bedreigend materiaal.



Verspreid geen interne, persoonlijke of bedrijfsgevoelige informatie.



Citeer geen collega's, cliënten of andere belanghebbenden. Plaats geen materiaal zonder toestemming van de eigenaar.



Pas geen censuur toe op de mening van anderen.

In geval van vragen, aarzelingen of suggesties:

Afdeling Communicatie

nieuws@sgl-zorg.nl



Deze richtlijnen zijn gebaseerd op de TNT Social Media Richtlijnen.