

Richtlijnen gebruik sociale media

Tips voor werknemers

1. **Je bent zelf verantwoordelijk**

Alles wat je plaatst en het imago van de gemeente Leeuwarden schaadt, ongeacht de rol, is uiteindelijk je eigen verantwoordelijkheid. Ga af op je beoordelingsvermogen en eigen logica en wanneer je twijfelt, PLAATS DAN GEEN BERICHT. Wanneer je twijfelt over de wijze waarop je moet antwoorden laat je dan adviseren door de afdeling Communicatie.

Stelregel: Zou je het bericht ook in krant plaatsen?

2. **Signaleer complimenten en kritiek**

Ook wanneer je geen officiële voorlichter bent van de gemeente, ben je een belangrijke schakel binnen het monitoren van sociale media. Indien je negatieve of positieve berichten over de gemeente signaleert, stuur deze dan naar de afdeling Communicatie. Laat onderwerpen van negatieve aard over aan de communicatieadviseurs en vermijd de verleiding om zelf impulsief te reageren.

3. **Wel / niet reageren op berichten**

Of we wel of niet reageren op berichten verschilt van geval tot geval. Stelregel is om in principe niet te reageren op kritische commentaren. Want iedereen heeft het recht op zijn/haar mening en we willen niet in welles nietes discussies verzeild raken. Echter, als blijkt dat er sprake is van een duidelijke, onjuiste weergave van feiten of dat de werkgever of werknemers van de gemeente op kwetsende wijze bejegend worden, zullen we via de sector communicatie overwegen een reactie te plaatsen. Het kan natuurlijk ook voorkomen dat er vragen gesteld worden over het beleid van de gemeente. Een antwoord van een werknemer heeft dan veel toegevoegde waarde.

4. **Woordvoering: dezelfde regels gelden**

Voor sociale media gelden dezelfde regels op het gebied van woordvoering als voor het reageren op berichten in de traditionele media (krant, RTV e.d.). Stem altijd af met je leidinggevende en de afdeling Communicatie of er gereageerd moet worden en zo ja, wie dit doet. Als je zelf reageert, maak dan altijd je rol duidelijk als vertegenwoordiger van de gemeente. Het is niet acceptabel om een schuilnaam te gebruiken of op andere wijze mensen te misleiden. Als werknemer ben je accuraat, eerlijk, transparant en betrouwbaar. Geef nooit persoonlijke gegevens vrij zoals je huisadres en privételefoonnummers.

5. **Blijf alert bij het mixen van je persoonlijke leven met je zakelijke activiteiten.**

Online lopen werk en je persoonlijke leven gemakkelijk door elkaar. De gemeente respecteert uiteraard de vrijheid van meningsuiting van al haar werknemers, maar herinnert je eraan dat je een vertegenwoordiger van de gemeente bent. Wees je ervan bewust dat het publiekelijk stelling nemen in tegenstelling kan zijn met de belangen van de gemeente en dat dit een conflict kan veroorzaken.

Houd hiermee rekening indien je informatie online publiceert die niet alleen gezien kan worden door vrienden en familie. Realiseer je dat dit soort informatie makkelijk kan worden doorgestuurd.

6. **Geef NOOIT vertrouwelijke informatie van de gemeente**

7. **Leg vast wat je doet**

Omdat online conversaties vaak plotseling plaatsvinden en vluchtig zijn is het belangrijk vast te leggen wanneer je de gemeente vertegenwoordigd. Onthoud hierbij dat online verklaringen

dezelfde juridische standaarden dienen te bevatten als traditionele media. Leg alles vast wanneer het een online dialoog over de gemeente betreft en bewaar dit.

8. **Realiseer je dat het internet blijvend is**

Online bijdragen blijven altijd vindbaar, dus ook persoonlijke informatie, en deze kunnen door andere media worden overgenomen. Wanneer je reactie inclusief haar context niet kan worden weergegeven binnen het aantal te gebruiken karakters (zoals 140 bij Twitter), maak dan een link naar een online ruimte (zoals bijvoorbeeld naar www.leeuwarden.nl) waar de boodschap volledig en accuraat kan worden uitgedrukt.