



***gemeente Eindhoven***

## Social Media Guidelines

*Richtlijnen voor het gebruik van  
externe online communicatiemiddelen.*

Gemeente Eindhoven

September 2010

## **Vooraf**

Dit document is bedoeld om handvatten te geven voor het omgaan met online communicatiemiddelen.

De gemeente hoeft op het gebied van internet en Social Mediatoeepassingen geen aparte regels en richtlijnen op te stellen. Elke medewerker weet dat het verboden is zaken te noemen die zijn werkgever in een kwaad daglicht kunnen zetten of met derden over interne kwesties te spreken. Ook heeft elke medewerker een arbeidsovereenkomst waarin deze overtreding genoemd wordt, inclusief de daaraan verbonden sancties in de vorm van een boeteclausule of ontslag op staande voet. Een groot deel van de medewerkers van de Gemeente Eindhoven valt onder de Ambtenarenwet en die geldt ook voor uitingen op online media.

Richtlijnen voor Social Media zijn er dan ook niet alleen om medewerkers op deze verantwoordelijkheid te wijzen maar vooral om ze te helpen bij het omgaan met de nieuwe media.

## *Inhoudsopgave*

1. Externe online communicatiemiddelen
2. Functiegroepen
3. Algemene richtlijnen
4. Richtlijnen per functiegroep
5. Do's en don't's

## 1 Externe online communicatiemiddelen

Onder externe online communicatiemiddelen verstaat gemeente Eindhoven alle externe internettoepassingen die publiekelijk toegankelijk zijn of onderdeel zijn van communities buiten het domein van de gemeente en Social Media tools.

We definiëren de volgende online communicatie platformen, zonder hierbij te pretenderen compleet te zijn. We gaan ervan uit dat een ieder begrijpt dat vergelijkbare toepassingen ook onder deze gedragsregels vallen.

### **Nieuwssites.**

Er zijn vele lokale, regionale en landelijke nieuwswebsites die de mogelijkheid bieden om te reageren op de inhoud. Enkele voorbeelden:

- [www.ed.nl](http://www.ed.nl) (Eindhovens Dagblad)
- [www.overeindhoven.nl](http://www.overeindhoven.nl)
- [www.eindhoven.kliknieuws.nl](http://www.eindhoven.kliknieuws.nl)
- [www.etv.nl](http://www.etv.nl)
- [www.nu.nl](http://www.nu.nl)
- [www.omroepbrabant.nl](http://www.omroepbrabant.nl)

### **Blogs (weblogs) en discussiefora.**

Dit zijn websites waarop informatie en opinies over de meest uiteenlopende onderwerpen geplaatst worden en waarop bezoekers kunnen reageren. Sommige blogs zijn in beheer van grotere organisaties en anderen worden door privé personen beheerd. Enkele voorbeelden:

- [www.dse.nl/blog](http://www.dse.nl/blog) (Digitale Stad Eindhoven)
- [www.ambtenaar20.nl](http://www.ambtenaar20.nl)
- [www.marketingfacts.nl](http://www.marketingfacts.nl)
- [www.higherlevel.nl](http://www.higherlevel.nl)

### **Communities.**

Communities zijn websites waarbinnen gelijkgestemden of mensen met gedeelde interessegebieden allerlei informatie met elkaar uitwisselen en delen.

Enkele voorbeelden zijn:

- <http://eindhoven20.ning.com>

- <http://www.politie20.nl>
- <http://www.socialmediacлубeindhoven.nl>

Er is een onderscheid bij communities tussen open en gesloten websites, waarvoor deelnemers zich moeten aanmelden en registreren.

### **Videowebsites.**

De meest bekende website waarop mensen zelf video's kunnen plaatsen en bekijken is YouTube, maar er komen er steeds meer bij. De kracht van deze videosites is dat je deze filmpjes ook eenvoudig kunt delen met anderen. Een filmpje op bijvoorbeeld YouTube kan zo eenvoudig op meerdere internetsites terugkomen. De gemeente Eindhoven heeft een eigen YouTubekanaal.

Videosites zijn bijvoorbeeld:

- [www.youtube.com](http://www.youtube.com)
- [www.vimeo.com](http://www.vimeo.com)
- [www.dik.nl](http://www.dik.nl)

**Microblogging websites.** Microblogging websites zijn internettoepassingen waar gebruikers korte berichten met elkaar uitwisselen. Het bekendste voorbeeld van dit moment is **Twitter**. Een interne variant hierop is **Yammer**. Gemeente Eindhoven: [www.yammer.com/eindhoven.nl](http://www.yammer.com/eindhoven.nl)

**Sociale Netwerken** – Een sociaal netwerksite is een website die gebruikers een profiel laat aanmaken, dat ze vervolgens kunnen koppelen aan de profielen van anderen binnen hun sociaal netwerk.

Veel sociaal netwerksites richten zich op vermaak en het in contact blijven met vrienden. Deelnemers kunnen berichten sturen naar contacten, en bijvoorbeeld foto's, video's en internetlinks delen.

Bekende voorbeelden hiervan zijn **Hyves** en **Facebook**.

Een meer zakelijke variant hierop is **LinkedIn**.

**Wiki's** – Wikis zijn online kennisbanken. De bekendste is Wikipedia, waarbij de bezoekers gezamenlijk een encyclopedie bijhouden.

## **2 Functiegroepen**

*Er zijn verschillende functiegroepen binnen de gemeente, waarbij de ene groep communicatie als onderdeel van het takenpakket heeft en andere groepen inhoudelijke bijdragen leveren. Voor de een gelden daardoor andere social media richtlijnen dan voor de ander (zie hoofdstuk 4). Daarom is in deze Social Media Guidelines een onderverdeling gemaakt in drie groepen:*

### **1. Medewerkers met een publieke functie**

*Medewerkers met een publieke functie zijn bekend in de stad als 'sterk verbonden met de gemeente'.*  
Denk hierbij aan:

- a) burgemeester - het boegbeeld voor de gemeente Eindhoven,
- b) gemeentesecretaris,
- c) wethouders,
- d) directieraad,
- e) sectorhoofden,
- f) wijkcoördinatoren - de aanspreekpunten voor veel wijkbewoners. Zij hebben een grote verantwoordelijkheid bij wat en hoe zij communiceren;
- g) raadsleden- gekozen volksvertegenwoordigers die door hun kiezers extra in de gaten gehouden worden. De gemeente kan de raadsleden geen regels opleggen uit hoofde van hun functie, maar kan hen zonodig adviseren.

## **2. Communicatie medewerkers**

De medewerkers van de sector Communicatie.

## **3. Overige medewerkers**

De overige medewerkers van de Gemeente Eindhoven. Voor deze medewerkers zijn de algemene richtlijnen van toepassing (volgende hoofdstuk).

## **3 Algemene richtlijnen**

### **Ambtenarenwet**

Voor ambtenaren van de Gemeente Eindhoven is de Ambtenarenwet van toepassing. Voor het gebruik van online communicatiemiddelen is artikel 125a van toepassing. Voor de duidelijkheid is dit artikel hieronder opgenomen.

*"Artikel 125a*

*1. De ambtenaar dient zich te onthouden van het openbaren van gedachten of gevoelens of van de uitoefening van het recht tot vereniging, tot vergadering en tot betoging, indien door de uitoefening van deze rechten de goede vervulling van zijn functie of de goede functionering van de openbare dienst, voor zover deze in verband staat met zijn functievervulling, niet in redelijkheid zou zijn verzekerd.*

*2. Het eerste lid is, voor wat betreft het recht van vereniging, niet van toepassing op het lidmaatschap van:*

- a. *een politieke groepering, waarvan de aanduiding is ingeschreven overeenkomstig de Kieswet of*
- b. *een vakvereniging.*

*3. De ambtenaar is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem in verband met zijn functie ter kennis is gekomen, voor zover die verplichting uit de aard der zaak volgt."*

In Engeland is dit verder uitgewerkt tot een **Civil Service Code** die van toepassing is op online deelname. Hieronder de vertaling van een aantal belangrijke punten:

- Wees geloofwaardig, accuraat, eerlijk, transparant en betrouwbaar. De uitlatingen die je doet, zijn uit naam van Gemeente Eindhoven.
- Wees consistent en constructief. Stimuleer anderen door opbouwende kritiek en discussie aan te moedigen.
- Wees open en ontvankelijk. Deel je expertise en kennis maar sta ook open voor ideeën van anderen.
- Integreer online en offline communicatie.
- Maak duidelijk dat je als ambtenaar spreekt. Je bent een ambassadeur van de gemeente Eindhoven. Gedraag je daarnaar.
- Besef dat je bijdragen blijvend zichtbaar zijn en hergebruikt kunnen worden.

Naast de regels uit de Ambtenarenwet en de suggesties uit de Engelse Civil Service Code zijn voor gemeente Eindhoven de volgende extra richtlijnen opgesteld.

De algemene richtlijnen dienen als basis voor iedere medewerker van de gemeente Eindhoven. Deze worden in het volgende onderdeel specifiek aangevuld per functiegroep.

### **Veiligheid en bescherming van informatie**

Er zijn binnen de eigen netwerkomgeving van de gemeente Eindhoven technische maatregelen getroffen die het internetverkeer en gebruik van bepaalde applicaties beperken om zodoende vertrouwelijke gegevens en informatie te beschermen. Deze beperkingen zijn niet ingesteld om de medewerkers te beperken in bewegingsvrijheid, maar om de vertrouwelijkheid van bepaalde informatie te waarborgen. Informatie die niet openbaar mag komen, moet derhalve ook afgeschermd blijven ivm privacy gevoeligheid.

De gemeente is zich er van bewust dat het niet mogelijk is om te voorkomen dat haar medewerkers onder werktijd gebruik maken van internettoepassingen. De gemeente gaat ervan uit dat een ieder dit te goeder trouw zal doen.

### **Privégebruik van Social Media**

De gemeente wil geen invloed uitoefenen op het privéleven van haar medewerkers. Wel dienen de medewerkers er rekening mee te houden dat de gemeente hen erop zal aanspreken wanneer zij online activiteiten uitvoeren die herleidbaar zijn tot de gemeente en die schadelijk kunnen zijn voor het imago van de gemeente.

Iedere medewerker van de gemeente Eindhoven die zich schuldig maakt aan beledigende, racistische of obscene uitingen op het internet, is in overtreding van de gedragsregels die gelden binnen de Gemeente Eindhoven. De gemeente kan in een dergelijke situatie stappen ondernemen tegen de medewerker. Ook hier geldt de Ambtenarenwet.

## 4 Richtlijnen per functiegroep

### Richtlijnen voor medewerkers met een publieke functie

Voor medewerkers met een publieke functie is het wenselijk dat zij aanwezig zijn op het internet vanuit hoofde van hun functie.

Burgers en inwoners willen ook digitaal in contact kunnen komen met deze personen. De medewerkers moeten daarom in staat zijn de dialoog aan te gaan met de burgers en inwoners. Ofwel zelfstandig ofwel via de sector Communicatie.

#### **Bescherm privéleven.**

Er moet goed omgegaan worden met de privégegevens van deze medewerkers, maar daar moeten zij zelf ook zorgvuldig mee omgaan. Als publiek opererende medewerker krijg je te maken met burgers en inwoners die het niet eens zijn met bepaalde beslissingen, meningen en procedures. Om het risico te voorkomen dat ze hiervoor de medewerkers in hun privésfeer gaan lastig vallen is het erg belangrijk dat deze medewerkers hun privégegevens zoveel mogelijk afschermen. Dit geldt ook voor de mensen die onderdeel uitmaken van dit privéleven zoals familie, partners en vrienden.

### Richtlijnen voor communicatiemedewerkers

Communicatiemedewerkers spelen vanuit hun functie in toenemende mate een belangrijke rol bij online communicatie.

Zij moeten als eerste getraind worden in het gebruik, de mogelijkheden en de mogelijke gevaren van online media.

Zij worden voor andere medewerkers binnen de Gemeente Eindhoven het aanspreekpunt bij vragen inzake het gebruik van online media.

Ook zullen zij namens de gemeente de dialoog aangaan op bepaalde online platforms, wel of niet aangedragen door andere medewerkers.

De bestaande methoden en procedures voor externe communicatie zullen voor online communicatie aangepast moeten worden. Er zal sneller ingesprongen moeten worden op ontwikkelingen en ook de reactietijd moet verkort worden ten opzichte van traditionele communicatie.



## 5. Do's en don't's

### **Ken je publiek.**

Voor je berichten plaatst en deelneemt aan discussies is het belangrijk te weten wie deze teksten lezen. Luister goed naar de deelnemers, hun meningen en argumenten en de toon van de bijdragen. Bepaal dan hoe je het best kunt reageren.

### **Wees transparant.**

Je eerlijkheid, of oneerlijkheid, wordt in de omgeving van sociale media snel opgemerkt. Maak jezelf bekend als medewerker van de gemeente Eindhoven en geef eventueel aan wat je functie is, in het bijzonder bij conversaties met een link naar je eigen werkdomein of naar de Gemeente Eindhoven. Maak duidelijk of je spreekt op persoonlijke titel of namens de organisatie. Houd er rekening mee dat je ook als je spreekt als privépersoon gezien kunt worden als verbonden aan de gemeente Eindhoven. Als je bepaalde belangen hebt bij het onderwerp dat je bespreekt, maak dan duidelijk welke belangen dat zijn.

### **Wees verantwoordelijk.**

Maak geen vertrouwelijke informatie bekend en respecteer geldende rechten, zoals het auteursrecht. Zorg dat je voldoende kennis van zaken hebt. Besef ook dat meningen die je op het internet geeft, niet zullen verdwijnen. Aarzel je om iets te schrijven, doe het dan niet. Citeer altijd met bronvermelding. Vraag als je twijfelt je communicatieadviseur of je leidinggevende om raad.

### **Wees loyaal tegenover je werkgever en je collega's.**

Een open en kritische houding is verstandig, maar wees voorzichtig met directe kritiek op collega's en de organisatie. Zeg niets dat de organisatie kan schaden en val collega's niet openlijk af. Het recht op vrijheid van meningsuiting geldt ook voor een ambtenaar en het betekent dat je kritisch mag zijn. Maar je mag als ambtenaar geen uitlatingen doen die je eigen functioneren of dat van de overheid kunnen schaden.

### **Reageer gepast (of laat iemand anders reageren).**

Lees je (al dan niet terechte) negatieve berichten over de gemeente, negeer dit dan niet maar voorkom dat je in een oeverloze discussie verzeilt. Als er sprake is van duidelijk onjuiste feiten, zet die dan recht. Beantwoord vragen. Probeer te helpen en zoek mee naar een oplossing. Indien dit niet onder je verantwoordelijkheid valt, neem dan contact op met de sector Communicatie.

### **Wees verstandig.**

Er is vaak slechts een miniem verschil tussen een gezonde discussie en een opruiende reactie. Neem geen denigrerende houding aan tegenover anderen. Je hoeft ook niet op alle kritiek of hatelijke opmerkingen te reageren. Probeer wat je schrijft zo te formuleren dat je andere standpunten uitnodigt zonder anderen op stang te jagen. Met bepaalde onderwerpen, zoals politiek of religie, begeef je je al snel op gevoelig terrein. Wees dus terughoudend. Zodra de woorden zijn verschenen, kun je ze niet meer inslikken en blijven ze vaak jarenlang online. En zodra een discussie verhit raakt, is dit nog moeilijk te stoppen.

### **Voeg iets toe.**

Waarom doe je mee, wat levert jouw aanwezigheid op, wie wil je bereiken? Vraag jezelf van tevoren af wat je bijdrage betekent voor jezelf en voor de gemeente maar ook voor de andere deelnemers.

### **Heb je een fout gemaakt?**

*Vergissen is menselijk. Sociale media staan in hun kinderschoenen en wie heeft er nog nooit iets gezegd waarvan hij later spijt kreeg?* Als je een fout maakt, geef je dit toe. Wees eerlijk en volledig en wees snel met je correctie. Als je op een blog post, kun je een eerdere publicatie wijzigen maar maak dan ook duidelijk dat je een wijziging hebt aangebracht.

### **Leg vast wat je doet.**

Online media zijn vluchtig en het is dus nuttig terug te kunnen vinden wat je online gezegd hebt. Online verklaringen moeten aan dezelfde juridische standaards voldoen als in andere media. Doe dus ook geen loze beloften.