

Zeven aandachtspunten voor social media – gemeente Almere

Hyves, Twitter, Blogger, Facebook, Partypeeps, Yammer... het aantal social mediasites is enorm en groeit nog bijna dagelijks. We maken er steeds meer gebruik van. Hoe gaan we als ambtenaar van de gemeente Almere om met social media, zowel privé als zakelijk? Daarvoor hebben we een aantal aandachtspunten opgesteld.

De allerbelangrijkste: denken komt voor doen. Bij autorijden geldt 'bij twijfel, niet inhalen'. Bij social media geldt 'bij twijfel, niet typen'. Er volgt nog een cursus via Almere Academy.

*** Je bent zelf verantwoordelijk**

Alles wat je plaatst, valt onder jouw eigen verantwoordelijkheid. Berichten kunnen het imago van de gemeente schaden. Twijfel je, plaats dan geen bericht.

*** Je bent ambassadeur van Almere**

Als ambtenaar ben je een ambassadeur van de gemeente Almere. Integriteit is essentieel en vanzelfsprekend. Ook op internet gedraag je je als een goed en integer ambtenaar, net als achter de balie, via de telefoon, op e-mail en in de openbare ruimte. Als ambassadeur ben je zorgvuldig en betrouwbaar, maar vooral positief, inspirerend en respectvol.

*** Je hebt rechten en plichten**

De rechten en plichten van ambtenaren, ook bij online activiteiten, zijn vastgelegd in regels en wetten. De kern ervan is artikel 7 van de Grondwet; vrijheid van meningsuiting. Als privépersoon mag je als een ambtenaar een andere mening hebben dan het college van B en W. Maar je bent daarin wel beperkt door de ambtenarenwet. Als je als ambtenaar het beleid aanvalt van het college, maar daarmee in je functie geen of weinig bemoeienis hebt, is je recht op vrijheid van meningsuiting gelijk aan die van andere burgers. Ligt het terrein dichterbij, dan kunnen de maatschappelijke gevolgen van de uitspraken groter zijn en kun je daarmee je eigen functioneren of dat van de openbare dienst schaden.

*** Je werkt in een glazen huis**

Wees je bewust van de mogelijkheden en risico's van internetgebruik. Berichten op internet blijven altijd beschikbaar en kunnen steeds opduiken. Ook als je ergens inmiddels al lang anders over denkt. Blijf dus zakelijk in je uitlatingen. Je hebt een groot bereik, anderen kunnen op jouw bijdrage reageren, je bent persoonlijk zichtbaar en je hebt direct contact met anderen. Weet waar je bent en wie er achter een site zit, ken de doelgroep. Realiseer je dat internetlezers vrij makkelijk achter je identiteit kunnen komen door profielen en andere informatiesporen op het net te linken. Werken op internet is werken in een glazen huis.

*** Je houdt rekening met anderen**

Bedenk bij alles wat je schrijft of plaatst: als ik het met mijn naam en adres erop op een groot billboard langs de weg zou zetten, en mijn moeder reed langs... wat dan? Doe geen uitspraken die beledigend of kwetsend kunnen zijn.

*** Je geeft nooit vertrouwelijke informatie**

Geef nooit vertrouwelijke of persoonlijke informatie en blijf binnen de wettelijke kaders. Gemeentelijke informatie is niet allemaal openbaar.

*** Je privé is publiek**

Of je je uitlatingen privé doet of als ambtenaar in functie maakt wel degelijk verschil. In het laatste geval doe je dat namens of voor het college en maak je altijd duidelijk kenbaar dat je ambtenaar bent. Je kunt je als ambtenaar, maar ook als maatschappelijk of politiek geëngageerde burger op internet begeven. Je weet het verschil tussen je privé e-mailadres en je zakelijke adres, maar soms ligt vermenging tussen je ambtelijke en persoonlijke identiteit op de loer, zoals op LinkedIn. Treed je dan op namens de overheid of namens jezelf?

Stel jezelf steeds de vraag in welke hoedanigheid je optreedt.

Mogelijkheden social media

Online is een ruim begrip. Vormen en mogelijkheden zijn eindeloos. Voor het werk kun je denken aan interactieve beleidsvorming en het volgen van de discussies op internet. Naast de schat aan informatie op internet zijn de sociale media sterk in opkomst. Voor chatten, foto's en filmpjes uploaden, bloggen, Twitteren, vrienden maken en een virtueel 'leven'.

Voorbeelden van sociale media

* Profielsites als Hyves, LinkedIn en Facebook

Dit is je privédoelgebied, dat echter ook kan uitstralen naar jou als ambtenaar in functie. Geef hier geen vertrouwelijke beleidsinformatie prijs.

* **Eigen weblog of site**

Vermeld geen vertrouwelijke informatie. Blog je over je beleidsterrein, maak jouw rol daarin dan duidelijk. Plaats geen foto's van of informatie over je collega's zonder hun toestemming.

* **Twitter en andere microblogs**

Maak uitspraken in besloten sfeer niet openbaar. Tweets over je activiteiten als ambtenaar zijn geen probleem, als je de integriteitsregels maar naleeft.

* **Video- en fotokanalen als YouTube en Flickr**

Plaats alleen filmpjes, geluidsbestanden of foto's die met je werk te maken hebben, dus geen bedrijfsfeestjes of –uitstapjes. Bedenk wie je filmt, overleg voor plaatsing met de betrokkenen. Plaats je privéfoto's of -films, houd dan altijd rekening met de uitstraling daarvan.

* **Wikipedia**

Corrigeer onjuiste lemma's en informeer bezoekers over feiten, maar doe dat alleen over je eigen beleidsterrein. Doe dit bij voorkeur samen met de Redactie Eigen Media, die beschikt over een inlogaccount en zo kan bijhouden wat en waar we onderwerpen plaatsen.

* **Bestaande discussie**

Op vele manieren in te zetten. Corrigeren, stimuleren, uitnodigen, helpen, geholpen worden, informeren. Doe dit als ambtenaar niet zelf. De communicatieadviseur geeft in discussies op de lokale kranten feitelijke informatie namens de gemeente. Hij of zij is herkenbaar en kan zo onjuiste gegevens in discussies corrigeren. De gemeente mengt zich niet in de discussie om te overtuigen of bestraffen.

Zeven redenen om mee te doen

Waarom zou jouw afdeling online aanwezig zijn? Je kunt:

1. direct contact hebben met doelgroepen en persoonlijke relaties opbouwen. Dat draagt bij aan een beter begrip en beeldvorming over het overheidsbeleid.
2. een ander contact hebben met doelgroepen: het wordt snel duidelijk of je met de juiste mensen aan tafel zit. Ervaringsdeskundigen zijn ook online.
3. beter en sneller inspelen op actuele ontwikkelingen. Op internet speelt een kwestie vaak al eerder. Ben je er snel bij, dan kun je de kou uit de lucht halen.
4. meer creativiteit aanboren: vele professionals weten meer dan één ambtenaar. Zij spreken uit ervaring, bekijken vraagstukken vanuit verschillende disciplines en invalshoeken.
5. voorzien in juiste informatie of verkeerde informatie corrigeren. Mensen moeten erop kunnen vertrouwen dat informatie van de overheid feitelijk juist en objectief is.
6. zorgen voor een sterker draagvlak van beleid. Er is meer ruimte voor toelichting en (persoonlijk) contact, waardoor uitleg in een ander daglicht komt te staan. Beleid wordt daardoor vaak beter begrepen en mogelijk ook beter gewaardeerd.
7. het beleid verrijken door bijdragen van anderen. Een frisse blik van buiten en meer afstand leveren vaak nieuwe inzichten op. Ervaringen van buitenstaanders staven het beleid of een beleidsvoorstel, maar kunnen ook aanleiding zijn voor verder onderzoek.

Redactie Eigen Media
SBZ/Communicatie