



## Social Media

Social media zijn niet meer weg te denken in onze maatschappij en dus ook niet bij iedereen die betrokken is bij de HartenHoeve. Net zoals bij de introductie van internet en e-mail eind vorige eeuw, levert het gebruik van social media vragen op over het gebruik van deze individuele en meestal openbare communicatiekanalen. Uitgangspunt is dat professionals zelf weten hoe zij hiermee verstandig omgaan. Het digitale gedrag op social media wijkt niet af van het real life gedrag binnen de HartenHoeve. Dit protocol heeft als doel handreiking te bieden voor meer duidelijkheid in het (toegestane) gebruik van de social media.

Onder social media verstaan we Instagram, Twitter, WhatsApp, Facebook, LinkedIn en Youtube en de wat minder bekende varianten daarop.

Denk er wel altijd aan:

***Staat iets eenmaal op internet, dan is het moeilijk weer te verwijderen. De informatie is daar blijvend terwijl de omstandigheden kunnen veranderen. Een krant is na een week weggegooid.***

Bedenk dat...

- Het gebruik van social media 'real time' gebeurt. Een druk op de knop en jouw bericht staat direct online.
- Online informatie misschien wel eeuwig online staat. Het is niet altijd gemakkelijk om informatie naderhand te (laten) verwijderen. Bedenk dus goed hoe je wil overkomen in tekst, beeld en geluid – en niet alleen voor dat ene moment. Zo gebruiken bijvoorbeeld werkgevers vaak google om uit te zoeken wie de sollicitanten zijn.
- Je ook rekening dient te houden met het wettelijk vastgelegde beeld-, auteurs- en citaatrecht. Het is verboden om zonder toestemming van de maker andermans werk te publiceren. Schending van deze wet kan je een boete opleveren van honderden euro's.
- Sociale omgangsvormen online net zo goed gelden als offline. Respecteer degene tot wie je je richt. Laster, beledigingen en obsceniteit zijn niet geoorloofd. De privacy van anderen wordt gerespecteerd.
- Je zoveel mogelijk inhoudelijk dient te reageren op stukken van anderen. Alleen je mening geven, zonder onderbouwing daarvan, vervuult de discussie en zegt meer over de schrijver van de reactie dan over het stuk. Onthoud dat dit soort reacties ook in google naar boven kunnen komen.
- Je als medewerker een professionele afstand tot de cliënt dient te handhaven. Daarbij hoort niet bij het (zomaar) 'vriend maken' via Facebook.

## Social media gebruik door werknemers

### 1. Deel je kennis en informatie met anderen

Werknemers proberen kennis en andere waardevolle informatie te delen, mits die informatie niet vertrouwelijk is en de HartenHoeve niet schaadt. Werknemers publiceren niet ongeraagd vertrouwelijke of andere aan de HartenHoeve gebonden informatie. Voor het publiceren van gesprekken wordt eerst toestemming gevraagd aan Hein of Christien.

### 2. Denk na over wat je op facebook zet namens de HartenHoeve

Bij gebruik van de facebookpagina van HartenHoeve, HartenTroef of HartenWeide moet je goed bedenken wat je met of onder de naam van de HartenHoeve publiceert. Blogs, links, foto's etcetera die worden gepubliceerd met of onder de naam van de HartenHoeve moeten worden gebruikt op een manier die waarde toevoegt aan de bedrijfsdoelstellingen van de HartenHoeve. We plaatsen geen roddels over mensen of organisaties, geen negativiteit over de HartenHoeve, haar cliënten of haar activiteiten en geen onwaarheden.

### 3. Deel geen vertrouwelijke en/of schadelijke informatie

Werknemers mogen geen vertrouwelijke en/of schadelijke informatie verstrekken over cliënten of de andere begeleiding zonder hun goedkeuring. Hierin wordt geen onderscheid gemaakt tussen informatie over de persoon of het bedrijf.

### 4. Wees voorzichtig bij het publiceren

Wees extra voorzichtig bij het publiceren over, of in discussie gaan met, een ander. Verkeerd opgevatte of slecht onderbouwde stukken, kunnen direct nadelige gevolgen hebben voor de HartenHoeve.

### 5. De HartenHoeve en je collega's bestaan dankzij de cliënten en stagiaires

De HartenHoeve en je collega's bestaan dankzij de cliënten en stagiaires. Zorg ervoor dat deze ook op het internet in bescherming worden genomen. Noem alleen namen als ze zelf daarvoor toestemming hebben gegeven.

### 6. Je bent zelf verantwoordelijk voor wat je op internet zet

Werknemers zijn persoonlijk verantwoordelijk voor de inhoud die ze zetten op blogs, wiki's, fora en andere media die gebaseerd zijn op user-generated content. Zij zijn zich ervan bewust dat wat zij publiceren voor langere tijd openbaar zal zijn, met gevolgen voor hun privacy.

### 7. Als het mis (dreigt) te gaan, vraag dan om hulp

Wanneer een online discussie uit de hand dreigt te lopen, of in het ergste geval al helemaal uit de hand gelopen is, neem dan direct contact op Hein of Christien en overleg over de te volgen stappen.

### 8. Zoek ook bij twijfel advies/ hulp

Bij enige twijfel over een publicatie of over de raakvlakken met de HartenHoeve is het verstandig contact te zoeken met Hein of Christien. Uiteindelijk is het helemaal je eigen verantwoordelijkheid wat je post of publiceert. Het kan echter geen kwaad advies in te winnen.

### **9. Denk ook aan de rechten van de ander!**

Werknemers respecteren het beeld-, auteurs- en citaatrecht. Hierbij kun je foto's of filmpjes die op de HartenHoeve zijn gemaakt NIET zonder toestemming van de op de foto of video zichtbare mensen plaatsen op het internet. Ook een cliënt citeren kan niet zonder de toestemming van de te citeren cliënt.

### **10. Corrigeer je eigen fouten**

Probeer de eerste te zijn om je eigen fouten te corrigeren, zonder eerdere berichten te wijzigen of te verwijderen. Als je toch een bericht wijzigt, vermeld daarbij dat jij degene bent die het bericht wijzigt.

### **11. Laat weten wie je bent en wat je doet**

Als de HartenHoeve onderwerp is van gesprek, op forums, Facebook etc.. en je gaat meedoen aan de discussie, noem dan ook je naam, geef aan wat je doet bij de HartenHoeve. Eerlijkheid en transparantie staat voorop. Hein of Christien kan je helpen en adviseren of het verstandig is zelf te reageren of dat niet te doen en het aan ons over te laten.

### **12. Ga met anderen om zoals je dat in het echt ook doet**

Internet is openbaar en ga daarom ook in de sociale media om met anderen als dat je in het dagelijks leven met collega's omgaat. Let op fatsoensnormen en etiquette. Respecteer anderen en hun standpunten: Beledig nooit iemand, wees nooit racistisch of seksistisch. Daarnaast is het vervuilen van discussies met ongevraagde reclame voor het bedrijf uit den boze.

### **13. Zorg dat je bijdrage aan een discussie zinvol is**

Als je een bijdrage wilt geven aan een debat of je mening wilt geven op een blog of discussie, zorg dan dat je bijdragen zinvol zijn. Maak gebruik van je kennis over het onderwerp, weet je er niet genoeg van, meng je dan niet in de discussie. Daarnaast moet je je altijd afvragen: is het goed voor de HartenHoeve als ik hierover schrijf, zo nee, doe het dan niet.

### **14. Luister naar je geweten**

Als je iets publiceert, kan het verstrekkende gevolgen hebben. Luister daarom altijd naar je geweten. Bespeur je zaken die niet door de beugel kunnen of wil je een misstand aan de kaak stellen? Meld het bij Hein of Christien en maak het nooit openbaar.

### **15. Ga niet in discussie met een cliënt of ouder op social media.**

Let erop dat je nooit met een cliënt of ouder in discussie gaat op de social media. Dit kan grotere gevolgen hebben voor de HartenHoeve dan je denkt. Laat dit over aan Hein of Christien.

### **16. Je kunt altijd overleggen met Hein of Christien.**

Als je iets tegenkomt waar je niet zeker over bent, overleg dan altijd met Hein of Christien.

### **17. Behoud de veilige omgeving**

De HartenHoeve probeert ook digitaal een veilig klimaat te behouden en communiceert met medewerkers, leerlingen en ouders hoe zij dit doet.

## **Social media gebruik cliënten**

Voor de cliënten van de HartenHoeve gelden dezelfde richtlijnen als die voor de medewerkers. We voegen nog één belangrijke richtlijn toe.

**18. Wat binnen het woonhuis gebeurt, blijft binnen het woonhuis**

Conflicten of huisvergaderingen waar meer cliënten bij betrokken zijn, worden niet openbaar gemaakt op het internet via social media.