Handreiking Social Media



Sociale media is een grote rol gaan spelen in ons leven. En voor ruim 13 miljoen actieve social media gebruikers boven de 15 jaar in Nederland is het eigenlijk niet meer weg te denken. De een heeft veel collega's als Facebook-vriend. De ander juist niet. Maar steeds vaker zien we dat de scheidslijn tussen werk- en privéberichten in de nieuwe media minder strikt wordt.

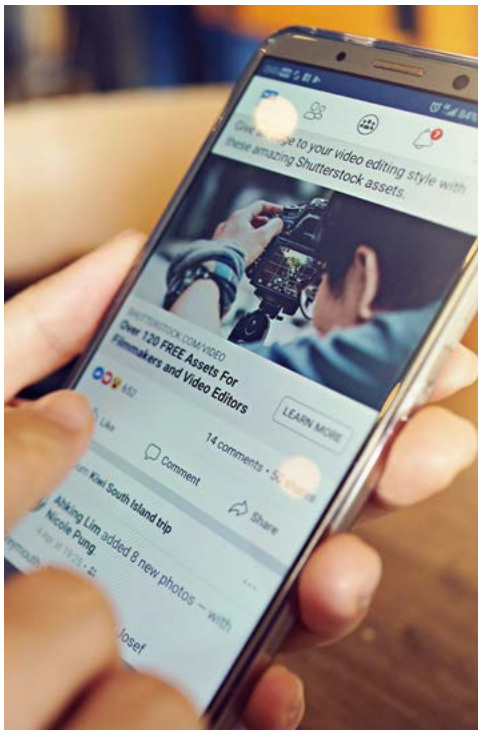
Philadelphia: dat ben jij

Philadelphia bepaalt natuurlijk niet wat jij buiten werktijd doet. Dat is je eigen zaak. Ook schrijven we jou niet voor wat je wel of niet mag publiceren op het internet en de sociale media. We willen wel benadrukken dat je altijd medewerker van Philadelphia bent. Dus ook op een feestje, op het voetbalveld en in de sociale media. Dit betekent dat je Philadelphia in gesprekken, schriftelijk of digitaal op een zorgvuldige manier naar voren brengt, zoals je dat ook hebt afgesproken in je arbeidsovereenkomst.

Je gelooft wat je leest

Wat doe je als je solliciteert op een nieuwe baan? Of een nieuwe medewerker aanneemt? Of een verpleeghuis moet kiezen voor je vader? Of een school voor je dochter? Dan ga je vaak online. En steeds vaker kom je dan terecht bij berichten van willekeurige mensen die iets schrijven op de sociale media of discussiefora. Hoe komt die camping op je over als negen van de tien mensen op zoover.nl schrijven dat het supergezellig was? En die school waar leerlingen op





Facebook ongenuanceerde kritiek op leveren? Je begrijpt het al: steeds vaker zijn de meningen van de schrijvers net zo belangrijk als de officiële website en brochure van een organisatie.

Bij Philadelphia is dat niet anders. Cliënten, ouders, potentiele medewerkers, vrijwilligers Wmo-ambtenaren en verwijzers surfen voor meer informatie ook naar sociale media. En worden beïnvloed door wat ze daar lezen. Philadelphia wil cliënten helpen bij het leiden van hun eigen leven. Niet het leven dat wij voor hen bedenken, niet het leven dat hun verwanten graag zien. Dat maakt Philadelphia mogelijk door zorg te bieden met liefde, lef en meesterschap in balans. Laat dit ook zien in jouw berichten in de sociale media.

Facts & Figures

Wie heeft een taak?
- Medewerkers (incl. uitzendkrachten, stagiaires, leerlingen etc.)
- Vrijwilligers
- Leidinggevenden
- Afdeling Communicatie

Status
Deze handreiking is aanvullend op onze Gedragscode en jouw arbeidscontract. Het gaat in deze handreiking om een aantal wettelijke bepalingen (Wgbo, AVG, etc.), maar nog veel meer om richtlijnen hoe jij Philadelphia neerzet in de sociale media

Document eigenaar
Directeur Medewerkersbelang

Voor het laatst aangepast
Juli 2021

Evaluatiedatum
Deze handreiking wordt om de twee jaar geëvalueerd.

Gerelateerde documenten
- Gedragscode Philadelphia Zorg
- Protocol Elektronisch communicatieverkeer + informatievoorzieningen
- Jouw arbeidscontract

Welke sociale media?
Deze handreiking gaat over alle sociale media, zoals:

Midden in de samenleving
Cliënten, medewerkers en vrijwilligers staan midden in de samenleving. Dit vertellen we in folders en op onze sites. En op sociale media. We geloven in wat we doen. Met liefde, lef en meesterschap in balans. Dit willen we delen met zoveel mogelijk mensen en organisaties.

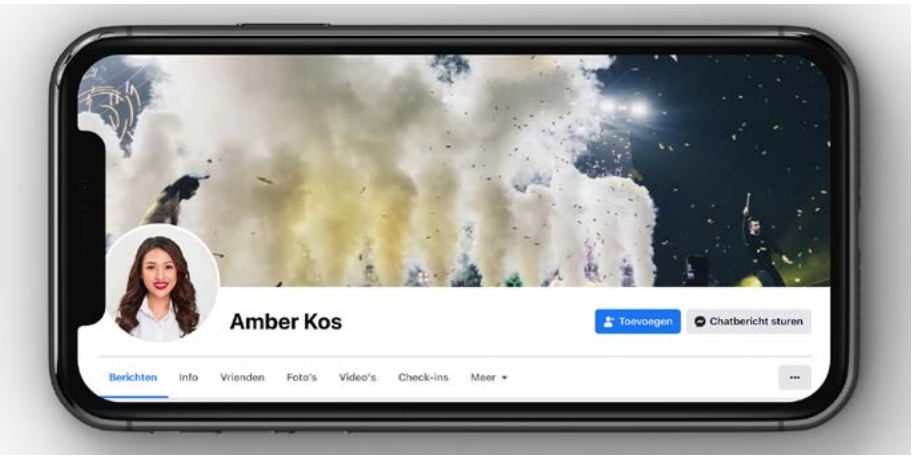


Vergeet niet: Google onthoudt alles

Alles wat je online publiceert, blijft lang zichtbaar. Houd dit in gedachte voordat je iets op internet zet waar je later misschien spijt van krijgt. Dit geldt voor berichten over jezelf en over Philadelphia. Goed te weten: ook veel werkgevers bekijken jouw berichten op de sociale media als je solliciteert.

Wat doe je als...

- Een collega negatief is over Philadelphia → spreek hem hier persoonlijk op aan en/of ga naar je leidinggevende.
- Een cliënt of ouder negatief is over Philadelphia → ga hierover met hem in gesprek, eventueel in samenwerking met de coördinerend begeleider of locatiemanager.
- Een journalist negatief is over Philadelphia → neem contact op met de afdeling Communicatie en stuur bericht door naar servicedesk.communicatie@philadelphia.nl.
- Je signaleert dat er op belangrijke discussiefora of op grote sites negatieve publiciteit is over Philadelphia of onwaarheden worden gezegd → neem contact op met de afdeling Communicatie via servicedesk.communicatie@philadelphia.nl.



De top 8 online etiquette

Als we ons allemaal aan een paar regels houden, dan gebruiken we de sociale media om Philadelphia positief voor het voetlicht te brengen. Het zijn geen ingewikkelde regels. In de meeste gevallen is het een kwestie van even logisch nadenken. Uitgangspunt is altijd dat we eerlijk en met respect voor elkaar omgaan. Dit zijn de belangrijkste etiquette:

1. Eigenlijk zijn sociale media precies als het dagelijks leven. Je scheldt niemand uit en je gaat niet met een cliënt uit eten. Online gedraag je je ook netjes en denk je na of je een digitaal vriendschapsverzoek van een cliënt accepteert. We adviseren je overigens om de meeste verzoeken niet te accepteren. Doe je het wel, dan moet je het kunnen uitleggen vanuit het belang van de cliënt (zie ook onze gedragscode).
2. Op sociale media communiceer je niet anoniem, maar onder je eigen naam. Je staat immers ook voor wat je online zegt.
3. Publiceren op sociale media gebeurt 'real time'. Jouw bericht staat direct online. Een fout haal je niet weg (kun je vaak niet eens wegnemen), maar geef je gewoon toe.
4. Sociale media zorgen soms voor een onduidelijk gebied tussen privé en werk. Maak altijd duidelijk dat je namens jezelf spreekt. Dus niet namens Philadelphia.
5. Privacy geldt ook online. Zet geen foto's of filmpjes met cliënten op social media zonder ondertekend toestemmingsformulier. En praat niet over situaties die herleidbaar zijn naar cliënten en ouders/begeleiders. Laat staan dat je hun namen gebruikt. Dat mag wettelijk niet. En ook niet volgens je arbeidscontract. Datzelfde geldt voor negatieve uitlatingen over Philadelphia en werkgeversrisico's.
6. Bij twijfel of je iets moet publiceren of als je ziet dat een online-discussie uit de hand loopt, overleg je met je leidinggevende (zie ook kadertekst).



Today @sterre1997 2 u

Vandaag eindelijk weer gewerkt.. ow, ow, wat ben ik toch dol op onze bewoners! Ze brengen zoveel geluk met zich mee ❤ @philadelphiaNL

7. Bij een conflict of meningsverschil binnen de organisatie spreken we elkaar persoonlijk aan. Dat doen we natuurlijk niet via sociale media. Zo nodig schakel je de leidinggevende in.
8. Je bent zelf verantwoordelijk voor wat je publiceert en je bent hierop ook aanspreekbaar.



1301PROT_034

Heb je nog vragen en/of opmerkingen? Mail ons

Philadelphia
Het beste uit elkaar