Gebruik van sociale media: de 10 geboden

Deze tekst handelt over het gebruik van sociale media en bevat enkele richtlijnen over hoe personeelsleden van Gemeente en OCMW Beersel kunnen omgaan met sociale media. Met sociale media bedoelen we “online platformen waar de gebruikers, met geen of weinig tussenkomst van een professionele redactie, de inhoud verzorgen”.

Deze richtlijnen geven richting aan het gebruik van sociale media binnen een professionele communicatiecontext.

1. **Sociale media als professioneel communicatiemiddel**

* Sociale media kunnen een grote meerwaarde hebben binnen jouw communicatie. Wees echter spaarzaam met het aanmaken van profielen, pagina’s, groepen,… Grote **herkenbaarheid** is belangrijk voor maximaal bereik.
* Communiceer z**o min mogelijk als dienst**. Zet liever het product, de activiteit of de campagne in de kijker.
* Zorg voor een **duidelijk link/verwijzing** met Gemeente en/of OCMW Beersel. Maak duidelijk dat het om een officieel initiatief gaat. Gebruik de opgestelde huisstijlregels. Vraag dienst communicatie om iets op te maken / goed te keuren.

1. **Vermijd slapende initiatieven**

Sommige initiatieven op sociale media zijn tijdelijk. Laat ze niet slapend op het internet staan. Ofwel verwijder je het profiel, de pagina,… ofwel vermeld je dat het evenement, project,… is afgelopen.

1. **Communiceer enkel over beslist beleid.**

We communiceren enkel over beslist beleid. Nadat beslissingen zijn genomen, informeren we in principe eerst de pers. Vervolgens mag de informatie verspreid worden via andere kanalen.

1. **Verspreid nooit interne info**

Vertel alleen wat je zeker weet, vertel geen geheimen en blijf binnen het gebied van je expertise. Wat je via sociale media communiceert wordt snel, breed en lang verspreid.

1. **Wees een ambassadeur van de organisatie**

Toon respect voor je publiek en voor je organisatie. Reageer gepast / beleefd / diplomatisch in conversaties met je publiek. Spreek geen kwaad en breng niemand in verlegenheid. Zet niets online dat nefast is voor de organisatie.

1. **Hou rekening met auteursrechten**

Hou rekening met de regelgeving en richtlijnen rond copyright en portretrecht.

1. **Heb aandacht voor privacy**

Bescherm je privacy en de privacy van anderen en van het gemeente- en OCMW-bestuur. Denk na over de info die je aan sociale media toevoegt.

1. **Ga de conversatie aan**

Post niet alleen zelf informatie op de sociale media, maar volg, monitor en reageer indien nodig op wat anderen over je schrijven. Doe dit steeds op een klantvriendelijke manier.

* Je kan tussenkomen in discussies om verkeerde informatie bij te sturen
* Overleg met je leidinggevende bij twijfel
* Reageer bij kritiek met feiten.
* Ga een persoonlijke communicatielijn aan bij individuele vragen en maak enkel publiek wat publiek kan.

1. **Doe niet aan politiek**

Wees onafhankelijk en neutraal. Foto’s van politici worden enkel geplaatst indien dit inhoudelijk relevant is.

Ook in de keuze van ‘vrienden’ en ‘vind-ik-leuks’ stellen alle accounts zich neutraal op.

Reageren (delen, liken,…) van berichten op gemeentelijke accounts door politici is wel mogelijk en wordt aangeraden. Politici zijn belangrijke ‘influencers’ en hebben een groot aantal volgers/vrienden. Hun interactie heeft dus een meerwaarde voor het bereik.

1. **Geef vergissingen toe**

Durf je vergissingen toegeven en verontschuldig je.