



Protocol "Gebruik Sociale media" op Zorgboerderij 't Raakeind

In onze huidige maatschappij is de social media niet meer weg te denken. Gelukkig, want deze vorm van communicatie bieden kansen om te laten zien dat je trots bent op je werk en kunnen een bijdrage leveren aan een positief imago voor onze zorgboerderij. Het delen van informatie en kennis met groepen, waarmee op de traditionele wijze nauwelijks communicatie mogelijk was, kan leiden tot een beter beeld van de werkwijze en sfeer die wij hier op de boerderij hanteren.

Net als bij de opkomst van internet en e-mail ontstaan er nu ook vragen over het gebruik van social media binnen verschillende organisaties, zo ook binnen onze boerderij. Privé gerelateerde zaken en werkgerelateerde zaken zijn niet altijd makkelijk te scheiden. Zeker bij bijzondere gebeurtenissen of nieuwe ontwikkelingen kunnen de meningen over positieve of negatieve informatie tussen de werkgever en werknemer erg verschillen. Binnen ons zorgsysteem zit er ook een discrepantie tussen de beleving van de begeleiders en hulpboeren. Hiervoor zijn richtlijnen opgesteld.

Het moge duidelijk zijn dat zowel de begeleiders als de hulpboeren actief mogen zijn op social media, zolang dit het belang van de zorgboerderij niet schaadt. Let wel, deze richtlijnen zijn alleen bedoeld voor zaken die betrekking hebben op de zorgboerderij, of privé zaken die raakvlakken hebben met de zorgboerderij. Weblogs en netwerken waar je alleen als privépersoon actief bent (over hobby, familie en andere activiteiten die geen raakvlak hebben met de werksituatie) vallen hier expliciet niet onder.

Via dit document willen we met elkaar afspreken dat de eigenaren en begeleiders van de zorgboerderij verantwoordelijk zijn voor de informatie die via de social media wordt verstrekt.

Dit houdt in:

- Eigenaren en begeleiders zijn de enige die direct informatie plaatsen op social media.
- Hulpboeren hun berichten of reacties eerst laten lezen aan de eigenaren of begeleiders van de zorgboerderij.
- In geval van negatieve publiciteit contact gezocht wordt met Stichting SOVAK zodat samen met de manager en communicatie deskundigen van de zorgaanbieder stappenplan opgezet kan worden.
- Eigenaren en begeleiders altijd bevoegd zijn om berichten te wijzigen, te verwijderen of te blokkeren.

In de huisregels van de zorgboerderij zal dit item toegevoegd worden. Hierdoor worden nieuwe medewerkers direct geconfronteerd met deze afspraken en blijven ze bij de oud gediende onder de aandacht.

Richtlijnen gebruik social media

1. Eigenaren en begeleiders proberen kennis en andere waardevolle informatie te delen, mits die informatie niet vertrouwelijk is en het de zorgboerderij niet schaadt. Eigenaren

en begeleiders publiceren niet ongevraagd vertrouwelijke of privé gevoelige informatie over de zorgboerderij of zijn hulpboeren. Voor het publiceren van gesprekken wordt eerst toestemming gevraagd aan de eigenaren of manager van Stichting SOVAK.

2. Eigenaren en begeleiders mogen geen vertrouwelijke en/of schadelijke informatie verstrekken over de hulpboeren, partners of leveranciers zonder hun goedkeuring. Hierin wordt geen onderscheid gemaakt tussen informatie over het product en de persoon of het bedrijf.

3. Wees extra voorzichtig bij het publiceren over, of in discussie gaan met, een klant of zijn netwerk. Verkeerd opgevatte of slecht onderbouwde stukken, kunnen direct nadelige gevolgen hebben voor de zorgboerderij.

4. De zorgboerderij ondersteunt de open dialoog en de uitwisseling van ideeën en het delen van kennis. begeleiders die publiceren op een website (of andere sociale media) anders dan die van de zorgboerderij over een onderwerp dat wel te maken kan hebben met de zorgboerderij, maken kenbaar of zij op persoonlijke titel publiceren. Als begeleiders namens de zorgboerderij spreken, vermelden zij hun organisatie en functie.

5. Eigenaren en begeleiders zijn persoonlijk verantwoordelijk voor de inhoud die ze, voor zover dat niet tot hun functie behoort, publiceren 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.

6. Wanneer een online discussie dreigt te ontsporen, of in het ergste geval al helemaal ontspoord is, neem dan direct contact op met de eigenaren en verantwoordelijke manager of communicatiedeskundige en overleg over de te volgen strategie.

7. Bij de geringste twijfel over een publicatie of over de raakvlakken met de zorgboerderij is het verstandig contact te zoeken met eigenaren, manager en/of communicatie deskundige.

Voor de ondersteuners en hulpboeren geldt:

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.
- Het not-done is om eenmaal geplaatste berichten zomaar te verwijderen. Met een druk op de knop (real time) worden ook foute berichten online geplaatst. Probeer de eerste te zijn om je eigen fouten te corrigeren, zonder eerdere berichten per definitie te wijzigen of te verwijderen. Vermeld daarbij dat jij degene bent die het bericht wijzigt. Geef bij verwijdering een goede reden.
- 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.

- Social media soms als gevolg hebben dat er een grijs gebied ontstaat tussen privé en werkgerelateerde zaken. Wanneer je op een persoonlijke blog over je werk schrijft, kun je een disclaimer opnemen waarin staat dat dit blog jouw persoonlijke standpunt weergeeft en dat dit niet overeen hoeft te komen met dat van de organisatie.

Hopelijk bieden deze richtlijnen voldoende informatie om op een veilige en verantwoorde manier te communiceren via social media.