

## Checklist social media gemeente Heemstede

De gemeente Heemstede wil inwoners actief en zo vroeg mogelijk betrekken bij het maken van beleid. Zodat zij daadwerkelijk invloed kunnen hebben en wij optimaal gebruik kunnen maken van aanwezige ideeën en kennis.

Om de binding met burgers te versterken willen wij in plaats van initiatiefnemer, vaker als verbinder, ondersteuner of regisseur optreden. Richting inwoners door hen te stimuleren zelf initiatief en verantwoordelijkheid te nemen, maar ook richting professionele partners door in samenwerking beleid te ontwikkelen.

Dit vraagt om een aanpak waarbij wij (nog) meer onze voelsprietten in de samenleving houden om aan te haken op behoeftes of initiatieven die spelen.

Om dit te ondersteunen stimuleren wij actief het gebruik van social media binnen de organisatie. Deze stellen ons in staat om op laagdrempelige wijze contact met de samenleving te houden en gebruik te maken van de kennis en ideeën van burgers en expertise buiten de organisatie.

Ook zijn social media waardevol om online je kennis te delen met vakgenoten, samen te werken of te discussiëren over ontwikkelingen binnen je vakgebied.

*Bij de inzet van social media gelden een paar spelregels die je in acht moet nemen.*

### 1. Gebruik je gezonde verstand

Neem vanuit je rol als ambtenaar gericht en gedoseerd deel binnen sociale netwerken en stel jezelf steeds de vraag of je bijdrage toegevoegde waarde heeft.

Alles wat je plaatst, is uiteindelijk je eigen verantwoordelijkheid. Ga af op je eigen logica en wanneer je twijfelt, plaats dan géén bericht en laat je adviseren door de afdeling Communicatie.

### 2. Blijf alert bij het mixen van je zakelijke activiteiten met je persoonlijke leven

Online lopen werk en je persoonlijke leven gemakkelijk door elkaar. De gemeente respecteert uiteraard de vrijheid van meningsuiting van haar werknemers, maar herinnert je eraan dat je als ambtenaar altijd een ambassadeur van de gemeente bent.



Wees ervan bewust dat de wijze waarop je je online profileert, of het publiekelijk (politiek) stelling nemen, in strijd kan zijn met de belangen van de gemeente en dat dit een conflict kan veroorzaken. Realiseer je dat informatie eenvoudig online kan worden doorgestuurd.

### 3. Geef NOOIT vertrouwelijke informatie van de gemeente

### 4. Signaleer complimenten en kritiek

Ook wanneer je geen officiële voorlichter bent, ben je een belangrijke schakel binnen het monitoren van social media. Indien je negatieve of positieve berichten over de gemeente signaleert, stuur deze dan naar de afdeling Communicatie en betrokken collega's.

Indien je wilt reageren, vermijd dan de verleiding om dit impulsief te doen (bijvoorbeeld omdat je emotioneel betrokken bent). Stem bij twijfel altijd met de communicatieadviseurs af wie reageert.

### 5. Woordvoering: dezelfde regels gelden

Als je namens de gemeente wilt reageren, gelden voor social media in principe dezelfde regels als voor de traditionele media (krant, RTV e.d.). Stem met de afdeling Communicatie af of er gereageerd moet worden en wie dit doet. Bespreek dan ook of je gebruik maakt van het gemeente-account of van je privé-account.

In de regel zal het weerleggen van onjuiste feiten of het beantwoorden van beleidsvragen via het gemeente-account gebeuren. Het deelnemen binnen sociale netwerken om vakkennis te delen (crowdsourcing) via privé-accounts.

Als je namens onze organisatie reageert, maak dan altijd je rol duidelijk als vertegenwoordiger van de gemeente. Het is niet acceptabel om een schuilnaam te gebruiken of op andere wijze mensen te misleiden. Als ambtenaar ben je betrouwbaar, accuraat en politiek neutraal.

Geef nooit persoonlijke gegevens vrij zoals je huisadres of privételefoonnummers. Vermijd ironie (stijlmiddel werkt niet), reageer snel (want de mening wordt bepaald na de eerste vijf reacties) en als je een fout hebt gemaakt, kom daar dan voor uit en corrigeer je fout.

#### **6. Wanneer wel/niet reageren op commentaren of vragen**

Of we wel of niet reageren verschilt van geval tot geval. Stelregel is om niet te reageren op kritische commentaren. Want iedereen heeft recht op zijn mening en we willen als gemeente niet in welles nietes discussies verzeild raken.

Als blijkt dat er sprake is van een duidelijke onjuiste weergave van feiten of dat het bestuur of werknemers op kwetsende wijze bejegend worden, overwegen we wel een reactie te plaatsen.

En natuurlijk reageren we op gestelde vragen over het gemeentelijke beleid. Een persoonlijk antwoord van een ambtenaar heeft dan veel toegevoegde waarde en kan helpen bouwen aan draagvlak.

#### **7. Leg vast wat je doet**

Online verklaringen dienen dezelfde juridische standaarden te bevatten als traditionele media. Bepaal of het nodig is om een geplaatst bericht als officiële reactie vast te leggen en zo ja, sla deze op in ons DMS Verseon. Bijvoorbeeld door een "print screen" te maken van het geplaatste bericht. Twijfel je hierover, neem dan contact op de afdeling Informatiebeleid.

#### **8. Realiseer je dat het internet blijvend is**

Online bijdragen blijven altijd vindbaar, dus ook persoonlijke informatie, en deze kunnen door andere media worden overgenomen.

Wanneer je reactie inclusief haar context niet kan worden weergegeven binnen het aantal te gebruiken karakters (zoals 140 bij Twitter), maak dan een link naar onze gemeentelijke website waar de boodschap volledig kan worden getoond. Of geef een contactpersoon door voor het (telefonisch) doorgeven van de volledige informatie.

#### **9. Crowdsourcing: maak onderscheid tussen 'concept' en 'definitief' beleid**

Als je deelneemt binnen professionele sociale netwerken (bijv. Groups van LinkedIn of het netwerk Ambtenaar 2.0.) om vakkennis te delen (crowdsourcing) of beleid te toetsen onder vakgenoten, maak dan duidelijk of je vastgesteld beleid wilt bespreken of beleid dat nog open staat voor discussie en waaraan mensen nog kunnen bijdragen.

Dit schept duidelijkheid naar de deelnemers binnen het sociale netwerk en naar journalisten die deze discussies mogelijk volgen en interesse hebben om over het onderwerp te publiceren.

