



## To Facebook of not to Facebook?

### Tips over het ethisch gebruik van sociale media.

Auteurs: Ilse Janssens, coördinator HR en Johan Meerbergen, coördinator communicatie & PR

Dit artikel verscheen ook in het tijdschrift van Emmaüs - **Eclips nr. 4/2014**

Emmaüs biedt gezondheids- en welzijnszorg aan. 6100 medewerkers staan klaar in een netwerk van meer dan 20 voorzieningen in de provincie Antwerpen om antwoorden te bieden op elke zorgvraag. Dat doen ze in algemene ziekenhuizen, geestelijke gezondheidszorg, ouderenzorg, ondersteuning van personen met een beperking, kinderdagopvang, bijzondere jeugdzorg, kindercare en gezinsondersteuning.

### Beleid sociale media voor Emmaüs: waarom?

Zit jij ook op Facebook of op Twitter? Om vakantiekiekjes te delen, op de hoogte te blijven van activiteiten en nieuwtjes, mee te zijn met het wel en wee van je vrienden en familie? En zet je er af en toe ook wel eens iets op wat met je werk te maken heeft? Natuurlijk kan dat. Graag zelfs. Maar er zijn spelregels. Want we werken in zorg en welzijn en dus is de privacy van patiënten en bewoners cruciaal, ook op sociale media. Daarnaast draagt Emmaüs respect hoog in het vaandel. Ook in de manier waarop we over collega's, de organisatie, patiënten en hun familie... praten op sociale media.

Daarom is er dit beleid. Met tips over wat wel en niet kan op sociale media. Voor alle medewerkers, over dingen die met het werk te maken hebben.

Wat je over je vrije tijd en je vrienden post, daar gaan wij ons niet mee moeien. Oh ja, collega's die als deel van hun job op sociale media zitten omdat ze bijvoorbeeld de Facebookpagina of de blog van de voorziening beheren, daar gelden aparte afspraken voor. Dit beleid is er voor iedereen.

## 6 concrete situaties: hoe reageer jij?

Een beleidstekst is dikwijls algemeen en abstract. Daarom als voorgerecht deze 6 situaties over mediawijsheid in echte situaties op de werkvloer. Om zelf of met je collega's op te lossen. Erover nadenken en spreken is immers minstens even belangrijk als het antwoord.

### Situatie 1

Dag van de verpleegkundige vandaag en Katrien had taart mee. Leuk diensthoofd. 't Mag vaker dag van de verpleegkundige zijn en dat post je ook op Facebook.

- 1 Wie heeft hier nu wat aan? Moet dat op Facebook?
- 2 Hier creëer je alleen maar een foute beeldvorming mee. 'Hebben die niets beter te doen dan taart eten? En patiënten maar wachten.'
- 3 Leuk. Zo weten anderen ook dat het een leuke afdeling is.

### Situatie 2

Je werkt met een moeilijke patiëntendoelgroep. Opdat patiënten niet zouden binnendringen in je privésfeer, staat enkel je voornaam op je personeelsbadge te lezen.

- 1 Met zo'n job vind ik het onverantwoord om een persoonlijk Facebookprofiel te hebben of actief te zijn op de sociale media.
- 2 Werk en privé houd ik strikt gescheiden. Dus ja, ik heb een Facebookpagina en die is publiek.
- 3 Sociale media? Ik ga mee met mijn tijd, maar ik ken ook alle trucjes om de privacy van mijn profielpagina te garanderen.

### Situatie 3

Je had een rottdag op het werk. Te laat door de file, ambras in het team, conflict met je baas. Je bent helemaal klaar voor een statusupdate op Facebook.

- 1 Ik laat me eens goed gaan en ventileer mijn frustraties met naam en toenaam. Dat doet deugd. Hoe meer likes van collega's, hoe liever; want iedereen weet dat met X niet te werken valt.
- 2 Ik zet er niets van op Facebook: werk is werk en privé is privé.
- 3 Ik zet erop dat ik een rottdag had. De lieve reacties van collega's en vrienden helpen me om er morgen met frisse moed weer tegenaan te gaan.

### Situatie 4

Tijdens het personeelsfeest nam je bij verrassing een leuke foto van je beste collega's. Zowat best friends forever, of toch best colleagues forever. Die foto komt op Instagram!

- 1 Iedereen weet dat ik al mijn foto's op Instagram zet. Sommige collega's blijven zelfs uit mijn buurt als ik mijn smartphone bovenhaal om foto's te nemen.
- 2 Ik vraag vooraf aan mijn collega's of ik de foto op Instagram mag zetten.
- 3 Als ik het vooraf vraag, is de verrassing van de leuke foto weg. Ik vraag dus niets en publiceer de foto.

### Situatie 5

Een patiënt stuurt jou een vriendschapsverzoek voor Facebook na haar ontslag uit het ziekenhuis.

- 1 Ik weiger het vriendschapsverzoek. Ik hou werk en privé het liefst gescheiden.
- 2 Ik aanvaard het vriendschapsverzoek, maar zal haar 'ontvrienden' als ze opnieuw wordt opgenomen.
- 3 Ik aanvaard het vriendschapsverzoek en voeg haar naam toe aan het lijstje 'kennissen'. Zo krijgt ze niet de berichten die ik naar familie en goede vrienden stuur.

## Situatie 6

Je smartphone pikt al de hele voormiddag. Je krijgt verschillende berichten binnen via Facebook.

- 1 Vrienden zijn belangrijk, dus check ik meteen wat ze te vertellen hebben. Dat vraagt maar een paar seconden tijd.
- 2 Vrienden zijn belangrijk, maar ze beseffen wel dat ik nu aan het werk ben. Tijdens de pauze zal ik snel even kijken.
- 3 Vrienden zijn belangrijk dus ik neem de tijd om hun berichten te lezen en erop te reageren. Daar maak ik 's avonds thuis tijd voor.

Het ideale antwoord bestaat in deze korte test niet. Maar misschien onthoud je wel dit:

1. Plaats niets op sociale media dat anderen (patiënt, collega, werkgever) stoort of schaadt.
2. Denk even na voor je iets plaatst op sociale media. Felle emoties zijn slechte raadgevers.
3. Bedenk dat sociale media werken zoals roddels op de markt. Maar dan wereldwijd.

## En dan toch... de beleidstekst sociale media

Sociale media zijn een middel om zin in zorg in de praktijk te brengen. Emmaüs is een waardegedreven organisatie waar klare taal wordt gesproken. Openheid en integriteit gaan hierbij hand in hand. We willen het belang van het 'sociale' beklemtonen in sociale media. Dialoog en overleg, online of oog in oog met cliënten of collega's. We hebben steeds aandacht voor de juiste omgangsvormen: spreek met de ander zoals je zelf wil aangesproken worden.

Sociale media bieden bijkomende kanalen om informatie te verspreiden en te delen, om verhalen te vertellen over onze werking, om medewerkers en externen op de hoogte te houden van activiteiten, vacatures...

Omdat het gebruik van sociale media ook onverwachte gevolgen kan hebben, en omdat de grens tussen privéleven en werk op sociale media vaag is, is er dit beleid.

Tips en richtlijnen helpen medewerkers van Emmaüs op een veilige manier actief te zijn op sociale media zonder daarbij hun eigen reputatie of die van collega's, van de organisatie of van iedereen die een beroep doet op onze diensten te schaden.

Als organisatie in de gezondheids- en welzijnssector verdient het gebruik van sociale media speciale aandacht. Wij zijn immers mee verantwoordelijk voor de privacy van patiënten, bewoners, partners in de zorg... ook op sociale media.

Lees ook wat het arbeidsreglement hierover zegt \*\* Voor artsen zijn ook de richtlijnen van de Orde van Geneesheren over sociale media van toepassing.

## Wat mag er en wat mag er niet

### Respecteer privacy en vertrouwelijkheid van informatie

- ✓ Verspreid nooit informatie over patiënten of bewoners via sociale media zonder toestemming van de patiënt of de organisatie. Niet via tekst, maar ook niet via foto's, video...
- ✓ Vraag eerst toestemming aan je collega vooraleer je informatie deelt op sociale media waarin je collega herkenbaar (in tekst of beeld) voorkomt
- ✓ Publiceer nooit op eigen initiatief vertrouwelijke informatie over Emmaüs of over je voorziening op sociale media (zie ook punt 4.)
- ✓ Denk verder dan sociale media. Wat leeft in de sociale media, wordt ook opgepikt door de klassieke media zoals kranten of televisie. Wees alert voor berichten over Emmaüs of je voorziening.
- ✓ Weet dat informatie op sociale media niet gewist kan worden. Ook informatie die je deelt in 'gesloten groepen' kan via screenshots of mondeling aan derden bezorgd worden.
- ✓ Gebruik je professioneel e-mail-adres enkel voor professioneel gebruik. In andere gevallen, gebruik je je persoonlijk e-mailadres.

### Kwaliteit en respect, ook op het net

- ✓ Wees eerlijk, respectvol en correct wanneer je dingen publiceert.
- ✓ Geef geen negatieve commentaar op de organisatie, je collega's, patiënten / bewoners en hun familieleden. Deel geen informatie op sociale media waarvan je niet graag zou hebben dat dit over jou verschijnt.
- ✓ Signaleer aan de contactpersoon van je voorziening\* wanneer je al dan niet terechte kritiek op je professioneel handelen leest. Stem met hem/haar af vooraleer je reageert.

### Gebruik van sociale media tijdens de werkuren

- ✓ Beperk het gebruik van sociale media voor privédoeleinden tijdens de werkuren tot de niet betaalde pauzes.
- ✓ Voor medewerkers die sociale media gebruiken voor professionele doeleinden (te bepalen per voorziening: communicatie, HR, directie, professionele bloggers...) gelden er andere afspraken.

## Emmaüs en de voorzieningen op sociale media

- ✓ Pagina's of groepen in naam van Emmaüs of van je voorziening worden enkel aangemaakt en beheerd door de contactpersoon van je voorziening\*. Wanneer je toch een eigen initiatief wenst op te zetten, neem je altijd eerst contact op met de contactpersoon van je voorziening\*. Na goedkeuring helpen zij je met het aanmaken van je bedrijfspagina of blog en zijn zij steeds medeverantwoordelijk voor het beheer ervan.
- ✓ Je kunt Emmaüs of je voorziening in je persoonlijke Facebook- of LinkedIn profiel aanduiden als je werkgever en de officiële pagina's op Facebook en/of LinkedIn van Emmaüs en je voorziening leuk vinden of volgen ([www.facebook.com/VzwEmmaus](http://www.facebook.com/VzwEmmaus), [www.linkedin.com/company/emmaus](http://www.linkedin.com/company/emmaus)). Emmaüs moedigt je aan om dit te doen maar het is vrijblijvend.
- ✓ Alles wat je post op sociale media waarbij het logo van Emmaüs of van je voorziening wordt gebruikt, hoort toe aan Emmaüs of de voorziening. Het gebruik van het logo door privépersonen moet uitdrukkelijk worden toegestaan door de contactpersoon van je voorziening\*.
- ✓ Lees je positieve of negatieve berichten over Emmaüs of over je voorziening, meld dat dan aan de contactpersoon van je voorziening\*. Die berichten kunnen helpen om de werking van de voorziening of de afdeling te verbeteren.

## Tot slot

Heb je nog twijfels over wat wel of niet mag? Contacteer de contactpersoon voor je voorziening\*.

\* contactpersoon te bepalen per voorziening: je leidinggevende, de communicatiedienst, directie... Iedere voorziening verspreid deze info via de eigen kanalen.

\*\* Uit het arbeidsreglement:

artikel 40 punt 6: Utlatingen op sociale media – websites, die het imago van de organisatie kunnen beschadigen en/of die beledigend zijn ten aanzien van patiënten, bewoners, personeelsleden en/of verantwoordelijken – directieleden.

artikel 54 punt 2: Het gebruik van de bedrijfsidentiteit in de omgang met publieke communicatiebronnen en –kanalen (zoals digitale (sociale) media, fora e-mailberichten naar derden) is in principe verboden, tenzij hiervoor een uitdrukkelijke toestemming wordt verleend door Emmaüs.