

	<b>III. Medewerkers</b>
<b>Richtlijnen gebruik social media</b>	<b>1.2.d</b>
Proceseigenaar: Marketing en Communicatie	<b>Beleid</b>

## **RICHTLIJNEN GEBRUIK SOCIAL MEDIA**

### **Aanleiding**

Iedereen gebruikt social media op verschillende manieren en om verschillende redenen. Het kan je ondersteunen in het beheren van je persoonlijke en professionele netwerken, het bevordert discussie en communicatie en het helpt je om jezelf online te laten zien.

Bij Ludens danken we onze goede naam en reputatie mede aan de mentaliteit van onze medewerkers. Dankzij sociale media hebben alle medewerkers van Ludens de mogelijkheid om hun stem te laten horen en de kwaliteiten van Ludens online te laten zien. Op die manier kunnen we de positieve naam en reputatie van Ludens versterken. Daarnaast zijn we ook als organisatie zelf online te vinden. Door op social media zichtbaar en vindbaar te zijn, willen we aan de buitenwereld laten zien wat Ludens allemaal te bieden heeft. Daarnaast hopen we hiermee nieuwe PM'ers en ouders te interesseren.

Het is daarom belangrijk om te beseffen dat gebruik van social media kan bijdragen aan of juist schadelijk kan zijn voor de reputatie van Ludens. In deze richtlijnen kun je terugvinden hoe wij ons profileren op social media en hoe je dit als medewerker het beste kunt ondersteunen. We willen je hiermee bewust maken van de impact die je als medewerker van Ludens online hebt.

### **Onze basisprincipes**

*Houd er rekening mee dat je je in een sociale omgeving begeeft*

Gedraag je op sociale media zoals je bij andere sociale gelegenheden - een vergadering, een feestje of een praatje tijdens de koffiepauze op je werk - zou doen. Zorg dat je acties en gedrag overeenkomen met het imago dat je op jouw kinderdagverblijf of buitenschoolse opvang en bij ouders wilt uitdragen. Bedenk dat je in een sociale ruimte – zowel online als offline – je leidinggevende, je collega's, maar ook de ouders van de kinderen op jouw locatie, deelgenoot maakt van wat je doet. Je online activiteiten kunnen bepalend kunnen zijn voor de reputatie en meningen die ouders, verzorgers en toekomstige klanten vormen over Ludens.

De richtlijnen hebben betrekking op jouw activiteiten op sociale media. Je mag in principe zelf weten wat je buiten werktijd doet, maar je bent te allen tijde een medewerker van Ludens. Zorg er daarom voor dat je persoonlijke activiteiten op sociale media overeenkomen met de professionele en betrouwbare uitstraling die je als medewerker uitstraalt. Je bent uiteindelijk zelf verantwoordelijk voor de berichten die je plaatst. Wees je daarom bewust van de privacy en toegankelijkheidsinstellingen van je online profielen. Je mag nooit foto's of andere persoonsgegevens delen zonder expliciete toestemming!



Sociale media 'missers' zijn vaak het gevolg van een gebrek aan besef bij mensen dat hun doen en laten de reputatie van hun werkgever (negatief) kan beïnvloeden. Voor de TROS was deze uitlating de aanleiding om de samenwerking met Cornald Maas als presentator voor het Nationaal Songfestival per direct te beëindigen.

#### *Voor lange tijd*

Alles wat je online publiceert, blijft lang bestaan en vindbaar. Houd dit in gedachte voordat je iets op internet plaatst waar je later misschien spijt van krijgt.

#### **Privé gebruik**

WEL DOEN	NIET DOEN
Handel in overeenstemming met de Gedragscode van Ludens. (Personele regelingen, hfst. 5)	Materiaal plaatsen dat je in verlegenheid zou brengen als je familie, leidinggevende of collega het zou lezen.
Wees beleefd, eerlijk en authentiek. Zeker als het over Ludens gaat.	Herkenbaar/herleidbaar beeld (foto's, video's, etc.) van kinderen of ouders plaatsen zonder expliciete schriftelijke toestemming. Ook aan collega's hoor je toestemming te vragen
Maak duidelijk dat het om je eigen mening en opvattingen gaat. Schrijf in de ik-vorm.	Er mogen geen namen van kinderen of andere vertrouwelijke informatie op sociale media worden geplaatst.
Volg reacties op je eigen uitlatingen. Neem contact op met Marcom als deze uit de hand lopen of je hulp nodig hebt	Zeggen waar je op een bepaald moment precies bent. Plaats berichten over werkgerelateerde activiteiten / uitjes altijd pas na afloop.
Reageer positief op positieve opmerkingen	Interne Ludens-informatie verspreiden of je uitlaten over organisatiezaken van Ludens.
Houd rekening met auteursrechten. Gebruik geen logo's, muziek, afbeeldingen, citaten etc. zonder toestemming vooraf.	Leugens vertellen, ruzie zoeken of lasterlijk, obscene, grof of bedreigend materiaal plaatsen. Toon respect voor religies, waarden en andere culturen.

## Professioneel gebruik

### *Personal Message (PM) en Direct Message (DM)*

Wees vriendelijk en correct. Mensen worden in principe aangesproken met 'jij', tenzij je inschatting is dat 'u' passender is. Sluit al je reacties af met je naam, voorafgaand aan een leesteken. Voor Instagram en LinkedIn is dat ^je naam, voor Facebook is dat ~je naam. Als je te maken krijgt met een negatieve reactie, overleg met je leidinggevende om af te stemmen wat de beste reactie is.

### *Publiek*

- Instagram (@Ludenskinderopvang, Facebook (@LudensUtrecht, **NIET** posten vanaf @LudensKinderopvang, dit is een privéaccount waar onze bedrijfsaccount aan gekoppeld zit) en LinkedIn (@LudenskinderopvangUtrecht) worden actief gebruikt.
- Check dagelijks of mensen hebben gereageerd onder je berichten of met vragen komen. Reageer hier zo snel mogelijk op.
- Wees vriendelijk en correct. Mensen worden aangesproken met 'jij'.
- Sluit al je reacties af met je naam, voorafgaand aan een leesteken. Voor Instagram en LinkedIn is dat ^je naam, voor Facebook is dat ~je naam.
- Als je te maken krijgt met een negatieve reactie, overleg met je leidinggevende om af te stemmen wat de beste reactie is.
- We respecteren de vrijheid van meningsuiting, maar als iemand discriminerende, beledigende of andere grove taal uitslaat, zetten we deze reactie op onzichtbaar.

## Help mee Ludens als merk te versterken!

- Like en deel posts van Ludens
- Laat weten op je social media (Facebook, Instagram en LinkedIn) dat je bij Ludens werkt
- Stuur leuke ideeën en foto's naar [marcom@ludens.nl](mailto:marcom@ludens.nl) of bel Rozan Bank via 06-10074944. Delen via een DM/PM op één van onze kanalen kan natuurlijk ook
- Laat ons ook weten wanneer je positieve of negatieve berichten over Ludens op sociale media of internet ziet staan.

Twijfel je over het online plaatsen van informatie of het geven van een reactie op social media, neem dan contact op met de afdeling Marcom via [marcom@ludens.nl](mailto:marcom@ludens.nl) of bel Rozan Bank op 06-10074944.