

## **Besluit van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Brunssum houdende regels omtrent het gebruik van social media binnen de ambtelijke organisatie en daarbuiten Richtlijnen voor het gebruik van social media gemeente Brunssum**

Het college van B&W heeft op 14 november 2017 de Richtlijnen voor het gebruik van social media gemeente Brunssum vastgesteld. De richtlijnen zijn bedoeld als houvast voor de ambtenaren van de gemeente Brunssum bij het gebruik van social media binnen de ambtelijke organisatie en daarbuiten. De richtlijnen zijn na de besluitvorming met onmiddellijke ingang in werking getreden.

### **1. Inleiding**

Social media zijn media die gebruik maken van online-technologieën om sociale interactie te bevorderen. Door gebruikers zelf content te laten produceren in plaats van alleen te consumeren, veranderen sociale media de traditionele informatieverbreiding in social media-dialogen. Ze dragen op die manier bij aan democratisering van kennis en informatie. Voorbeelden van social media zijn Facebook, Twitter, blogs, Youtube, slideshare, LinkedIn, Xing, Ning, Hyves, Flickr, Wikipedia enz.

Social media gebruik je op verschillende manieren en om verschillende redenen:

- Om een netwerk op te bouwen – het leven is in feite een optelsom van alle professionele en persoonlijke netwerken;
- Ter bevordering van communicatie (net als in het verleden mobiele telefoons en e-mail);
- Om deel te nemen aan interessante discussies.

Net als bij de introductie van e-mail en internet destijds ontstaan er nieuwe vragen bij het gebruik van social media: 'wat mag ik wel en niet als ambtenaar?'. Privé- en werk-gerelateerd zijn niet altijd gemakkelijk te scheiden op social media.

Dit document is opgesteld om misverstanden te voorkomen. Het biedt houvast om met vertrouwen actief online te participeren. Daarvoor zijn regels en richtlijnen opgesteld voor het gebruik van social media, zowel binnen de ambtelijke organisatie als daarbuiten.

De vast te leggen regels en richtlijnen helpen om bij lastige situaties een juiste afweging te maken. De bedoeling van dit document is niet om gedetailleerde richtlijnen te geven waarmee antwoorden of oplossingen geboden worden voor alle specifieke kwesties. Dat is niet praktisch, niet mogelijk en ook niet wenselijk, omdat steeds opnieuw het eigen recht op vrije meningsuiting afgewogen dient te worden tegenover de rechten van anderen die beschermd worden door een ambtenaar: het bestuur, de raad, de burger en de gemeente Brunssum als werkgever.

Dit document is een eerste stap in het professionaliseren van de relatie tussen de gemeente Brunssum en de nieuwe omgeving die 'social media' wordt genoemd. In 2017 krijgt deze ontwikkeling een verdere impuls bij het beschikbaar komen van extra middelen die de gemeentelijke organisatie in staat zullen stellen alerter te reageren op berichtgeving op de social media. Hiertoe zal nog nader een plan van aanpak worden opgesteld en aangeboden.

#### *Tenslotte:*

Dit document heeft alleen betrekking op de ambtelijke organisatie en bevat geen richtlijnen voor social media-gebruik door leden van het gemeentebestuur en de gemeenteraad. In het algemeen gelden voor college- en raadsleden met betrekking tot het gebruik van social media de richtlijnen zoals vastgelegd in de geldende gedragscodes, Gedragscode raads(commis)sie)leden gemeente Brunssum en Gedragscode voor wethouders en de burgemeester gemeente Brunssum.

## 2. Gebruik

### 2.1 Inleiding

Wie werkzaam is voor de gemeente Brunssum, is te allen tijde en overal ambtenaar. Ook buiten de organisatie, in het maatschappelijk verkeer. En ook wanneer de medewerker zich op de social media begeeft. Iedere uitlating op social media kan als gevolg daarvan in verband worden gebracht met de functie en het werk als ambtenaar bij de gemeente, en daarmee met de gemeente zelf.

Dit brengt het risico met zich mee dat door handelingen van ambtenaren op social media de gemeente (reputatie)schade wordt toegebracht. Dergelijke social media 'missers' zijn vaak het gevolg van onvolgende besef bij de ambtenaar dat voor de buitenwereld onbedoeld de indruk kan ontstaan dat hij namens het gemeentebestuur handelt of spreekt.

Om (reputatie)schade voor de gemeente Brunssum via social media gedrag zoveel mogelijk te voorkomen, zijn onderstaande richtlijnen opgesteld, ter bescherming van zowel de individuele ambtenaar als de gemeente, zowel op de werkplek als in de privé-situatie.

### 2.2. Zakelijk/werkplek

De gemeente Brunssum beheert een aantal social media kanalen, waaronder Twitter, Facebook, Instagram en Youtube. Het praktisch beheer van deze kanalen ligt bij het onderdeel Voorlichting.

#### 2.2.1. Social media gebruik past binnen gemeentelijke beleidskaders

Voor het gebruik van social media gelden de uitgangspunten die reeds in bestaand gemeentelijk beleid zijn vastgelegd. Voorbeelden hiervan zijn:

- a. De gemeentelijke gedragscode. Hierin zijn de afspraken vastgelegd over hoe ambtenaren dienen om te gaan met vertrouwelijke informatie.
- b. De Richtlijn Omgaan met de Pers. Deze richtlijn geeft duidelijk de kaders aan voor de omgang met de media. De richtlijn bepaalt onder meer dat perscontacten een taak is die expliciet is voorbehouden aan medewerkers van het onderdeel Voorlichting.

#### 2.2.2. Als ambtenaar ben je niet aanwezig op social media

De gemeente Brunssum is aanwezig op de social media via officiële 'gemeente' kanalen. Het beheer van deze kanalen is ondergebracht bij het onderdeel Voorlichting.

De gemeente Brunssum is op deze kanalen aanwezig als het collectief 'gemeente', en niet als individuele ambtena(a)r(en). Ook buiten deze officiële kanalen is het ambtenaren niet toegestaan zich op social media te manifesteren namens de gemeente Brunssum, of als ambtenaar werkzaam bij de gemeente Brunssum.

Incidenteel kunnen, op projectbasis of rondom een specifiek thema, sub-accounts worden ingericht. Ook van deze accounts is de gemeente de afzender, en geen individuele ambtenaren.

Hiermee wordt voorkomen dat onze omgeving de gemeente ervaart als afzender van meervoudige, niet eenduidige, mogelijk zelfs conflicterende berichtgeving.

#### 2.2.3 Berichtgeving via social media gebeurt alleen via de officiële accounts

Het is nadrukkelijk niet toegestaan om vanuit de eigen ambtelijke functie via social media werkgerelateerde informatie te communiceren.

Ambtenaren die vanuit hun functie oordelen dat bepaalde werkgerelateerde informatie geschikt is om te delen via social media, kunnen het onderdeel Voorlichting verzoeken om deze informatie via de officiële gemeente-accounts te verspreiden, of hiervoor sub-accounts in te richten die zijn gerelateerd aan specifieke projecten of thema's.

### 2.3. Privé/thuis

Voor het gebruik van de social media in een privé-situatie geldt dat in de meeste situaties gebruikers goed aanvoelen welke gedragingen en uitlatingen acceptabel zijn.

Soms, echter, kan het lastig zijn een goede afweging te maken, bijvoorbeeld:

- Iemand wil op zijn privéblog over werk gerelateerde zaken schrijven en weet niet goed of dat mag.
- Een leidinggevende vindt dat een medewerker zich te veel profileert via social media en spreekt hem daar op aan.
- Een medewerker twittert uit een vertrouwelijke bijeenkomst of uit via social media kritiek op de eigen organisatie.

De volgende basisprincipes helpen bij het maken van de juiste afwegingen:

**2.3.1. Geef, verstrek of publiceer nooit vertrouwelijke informatie van de gemeente Brunssum**

**2.3.2. Ken de huis- en gedragsregels van de gemeente Brunssum**

Zorg ervoor dat je bekend bent met de huis- en gedragsregels van de gemeente Brunssum. Deze regels dienen als leidraad voor de omgang met collega's, klanten, ketenpartners en andere belanghebbenden. Ze zijn dan ook volledig van toepassing op activiteiten op de social media.

**2.3.3. Blijf alert bij het mixen van je privé-leven met werk**

Online lopen werk en privé gemakkelijk in elkaar over. Een ambtenaar moet zich ervan bewust zijn dat het in het openbaar stelling nemen haaks kan staan op de belangen van de gemeente Brunssum en dat dit een conflict kan veroorzaken. Doe geen uitlatingen die de belangen, het imago en de geloofwaardigheid van de gemeente kunnen aantasten, of die afbreuk doen aan het eigen functioneren als ambtenaar.

Een van de grondregels bij het voorkomen van een ongewenste vermenging van privé-uitlatingen en de belangen van werk en werkgever is deze: *hoe dichter het onderwerp waarover je je uitlaat bij de eigen functie ligt, des te meer je moet opletten.*

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

Gedraag je op social media zoals je bij andere sociale gelegenheden zou doen, bijvoorbeeld een vergadering, een feestje, een praatje bij de koffieautomaat. Bedenk dat je in een sociale ruimte – online dan wel offline – je leidinggevende, je collega's en je klanten deelgenoot maakt van je gedrag. Goede manieren zijn belangrijk: stel jezelf voor, doe je niet voor als iemand anders, verstoor of onderbreek anderen's gesprekken niet, enz. Zorg dat je acties en gedrag overeenkomen met normen die gelden voor jou als ambtenaar, en die passen bij een professionele, dienstverlenende organisatie als de gemeente Brunssum.

**2.3.5. Voorkom verwarring, gebruik een disclaimer**

Heb je een eigen twitter-account, Facebook-pagina, blog of website, voorkom dan dat de indruk voor de buitenwacht ontstaat dat het een communicatiekanaal van de gemeente Brunssum betreft. Waar geventileerde meningen en opvattingen via deze privé-media het werk van de gemeente raken, moet duidelijk zijn dat de inhoud van het betreffende kanaal persoonlijke opvattingen en meningen zijn. Dat kan in de vorm van een disclaimer.

**2.3.6. Je bent altijd ambassadeur van de gemeente Brunssum**

Ambtenaren zijn de ambassadeurs van de gemeente Brunssum, óók op social media. Het staat je vrij om officiële berichtgeving van de gemeente Brunssum te liken of om deze berichten op de eigen persoonlijke pagina's te delen. Goed om te weten: video's van de gemeente Brunssum hebben titels met de officiële informatie die automatisch bij de video wordt gevoegd. Als je twijfelt over een toelichtende tekst, deel de video zonder eigen commentaar toe te voegen.

**2.3.7. Vermijd (impulsieve) reacties**

Als je berichten van de gemeente Brunssum doorplaatst of deelt, hou er rekening mee dat dit reacties kan uitlokken. Bedenk daarom goed wat je plaatst.

Wat moet je doen als je netwerk reageert? Indien je negatieve berichten signaleert, stuur deze dan naar je leidinggevende en/of een medewerker van het onderdeel Voorlichting. Vermijd een eigen (impulsieve) reactie teneinde escalatie van de discussie te voorkomen.

**2.3.8. In geval van twijfel: vraag!**

Alles wat een ambtenaar plaatst en publiceert, is uiteindelijk de eigen verantwoordelijkheid. Bij twijfel: plaats geen bericht, of laat je adviseren door je leidinggevende of door een medewerker van het onderdeel Voorlichting.

### **Concreet / Samenvattend:**

**In je hoedanigheid als ambtenaar ben je niet actief op social media**

**Officiële berichten van de gemeente Brunssum gaan naar buiten via het onderdeel Voorlichting**

**Het staat je vrij om officiële berichten van de gemeente Brunssum te re-tweeten, te liken, of anderszins door te plaatsen of te publiceren binnen de context van je eigen social media**

**Denk aan de geheimhouding van informatie waaraan je als ambtenaar bent gebonden**

**Ken de gedrags- en huisregels van onze organisatie**

**Realiseer je dat je altijd ambtenaar bent van de gemeente Brunssum**