# Spelregels social media toepassingen

**Inleiding**

Social media is niet meer weg te denken uit onze manier van contact maken. Facebook, Instagram, YouTube, Twitter, e.d. zijn belangrijk platforms voor communicatie van de Hartekamp Groep naar cliënten en hun netwerk, vrijwilligers en (potentiele, nieuwe) medewerkers. En voor cliënten onderling.

Het is daarom belangrijk om het gebruik van social media, met centrale richtlijnen, te integreren binnen de Hartekamp Groep.

Dit document gaat onderdeel uitmaken van het organisatiebrede beleid voor social media dat momenteel in ontwikkeling is.

**Social media pagina’s binnen de Hartekamp Groep**

Uitgangspunt is dat alle officiële mededelingen van de organisatie plaatsvinden via de formele communicatie-uitingen. Hiervoor kunnen media zoals website, social media en nieuwsbrieven van de Hartekamp Groep worden ingezet.

Alle social media pagina’s (communicatiekanalen) moeten de huisstijl van de Hartekamp Groep hanteren. Het doel is om een uniforme ‘Hartekamp Groep’ uitstraling te hebben. Het gebruik van verouderde of zelfgemaakte logo’s en verouderde teksten zijn niet toegestaan. Medewerkers houden zich aan de huisstijl van de Hartekamp Groep. Zie daarvoor het [Handboek Huisstijl](https://hartekampgroep.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=b439e39b-7fbd-4418-91a8-50a383ad4235) en [Handboek Communicatie](https://hartekampgroep.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=dcceb41f-899a-4689-8bc8-e2462887a472) die zijn te vinden op Infoland.

Het is niet toegestaan nieuwe Hartekamp Groep social media pagina’s te activeren zonder instemming van de verantwoordelijke RvE-manager en verplichte betrokkenheid van de teams Communicatie en Informatiemanagement. Voor social media pagina’s geldt dat deze gebaseerd zijn op een Team e-mailaccount van de Hartekamp Groep.

Er zijn *‘publieke’* en *‘besloten’* pagina’s aanwezig binnen DHG. Het is daarom belangrijk voor beide varianten het doel en wijze van communiceren te bepalen.

Doel publieke pagina’s

*Publieke pagina’s* worden gebruikt voor algemene externe communicatie, om bekendheid te genereren voor een locatie en / of het stimuleren van diensten en producten.

Doel besloten pagina’s

*Besloten pagina’s (veelal Facebook)* worden gebruikt voor informele communicatie naar cliënten, wettelijk vertegenwoordigers, vrijwilligers en medewerkers over locatiegebonden wetenswaardigheden en activiteiten. Maar ook om op een leuke manier met elkaar in contact te komen door chatten, beeldbellen en niet vertrouwelijke (persoons)gegevens uit te wisselen. Het ‘besloten karakter’ van een pagina is relatief omdat leden de posts/reacties kunnen (door)delen via hun eigen digitale netwerk. Het is belangrijk dit bij deelnemers onder de aandacht te brengen om te voorkomen dat posts/reacties worden gedeeld naar b.v. Instagram, TikTok, e.d.

Uitgangspunten veilig gebruik

Om (veilig) gebruik van social media pagina’s te bevorderen gelden de volgende punten voor zowel publieke als gesloten groepen / pagina’s:

* Vertrouwelijke (persoons)gegevens worden niet geplaatst / gedeeld.
* Het delen van beeldmateriaal van cliënten kan als hiervoor toestemming is gegeven. *Besef dat het delen van materiaal buiten een pagina’s met letterlijk één klik is gedaan.*
* Beeldbellen is toegestaan voor niet vertrouwelijke gesprekken / gegevensuitwisseling.
* Filmpjes en foto’s moeten bij voorkeur met een Wifi verbinding of via werkstations geüpload worden om telefoonkosten te beperken.
* Het is niet toegestaan apps op zakelijke devices te gebruiken voor privéaccounts.
* Voor het account van de pagina mag alleen het zakelijk Hartekamp Groep **team e-mailadres** worden gebruikt. Het gebruik van privé accounts of persoonlijk Hartekamp Groep accounts is **niet** toegestaan.
* Het is alleen toegestaan om op apparatuur van de Hartekamp Groep (Team-iPads, smartphones, computers) die onder centraal beheer van de Hartekamp Groep vallen apps voor social media te plaatsen. Dit om het beheer, continuïteit en veiligheid van persoonsgegevens en ICT-omgeving te garanderen.
* Door de organisatie beheerde devices worden niet gebruikt voor het onderhouden van privé social media pagina’s (of andere social media). Uitsluitend social media uitingen van de Hartekamp Groep worden gebruikt.
* Er zijn twee beheerders voor de inhoudelijke content van bestaande en nieuwe pagina’s. Eén beheerder is in ieder geval een TTV’er Communicatie & PR die verantwoordelijk is voor het gebruik van social media binnen het team / de locatie. De beheerders zijn de ‘moderators’ van de pagina.
* Als een medewerker op een andere Hartekamp Groep-locatie werkzaam is of uit dienst gaat zorgen de twee beheerders voor beëindiging van het lidmaatmaatschap van een besloten pagina. Dit geldt ook voor beheerders, en dan moet ook het wachtwoord gewijzigd worden.
* Bij de start van een pagina of wijziging van beheerder(s) is het verplicht naam & e-mailadres van de nieuwe beheerder(s), per e-mail, door te geven naar [communicatie@hartekampgroep.nl](https://hartekampgroep.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=2d90ac79-efbc-4126-9fd6-70c5e531b6e1). Team communicatie zorgt voor aanpassing in het centrale register social media.
* Bij de start van een nieuwe pagina is het verplicht het wachtwoord, telefonisch (023-5101411) of per e-mail door te geven naar [informatiemanagement@hartekampgroep.nl](https://hartekampgroep.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=244208ec-ac10-459c-b2f2-b6e33a296763). Dit geldt ook bij wijziging van beheerder(s).
* Er is een derde beheerdersaccount van een bestaande en/of nieuwe pagina voor ondersteuning bij technische instellingen, autorisaties en waarborgen van continuïteit van een pagina. In de praktijk ligt deze rol bij Informatiemanagement.
* Voor de opening van een nieuwe social media pagina geldt de volgende schriftelijke processtappen:
	+ Aanvraag indienen bij RvE-manager
	+ Goedkeuring door RvE-manager
	+ Doorgeven gegevens naar Team Communicatie voor centraal register social media
	+ Doorgeven accountgegevens en wachtwoord naar Team Informatiemanagement
	+ Activeren en inrichten van social media pagina
* Bovengenoemde processtappen worden zo snel mogelijk geautomatiseerd en opgenomen binnen de organisatiebrede selfservice-applicatie TopDesk. Deze is momenteel in ontwikkeling en is eind 2020 binnen de Hartekamp Groep geïntroduceerd.

**Aanvullende eisen voor besloten pagina:**

* Alleen cliënten met hun eerste verwanten hebben toegang tot de (Facebook) pagina.
* Alleen Hartekamp Groep-beheerders kunnen leden toevoegen tot een besloten (Facebook) pagina.
* Hartekamp Groep-beheerders zijn verantwoordelijk voor het verwijderen van toegang indien de client of een medewerker naar een ander team gaat. Of als iemand zich niet volgens de beleids- en fatsoensregels gedraagt.
* Het delen van post / reacties buiten de besloten pagina is niet toegestaan.

**Voor de posts/reacties binnen de besloten (Facebook) pagina gelden fatsoensnormen:**

* Zodra een lid toegelaten is tot de pagina dan houdt hij/zij zich aan de algemene geldende fatsoensnormen die zijn opgenomen in:
	+ Do’s and dont’s social media (gepubliceerd op Infoland)
	+ Richtlijnen social media (gepubliceerd op Infoland)
	+ Gedrags- en integriteitscode (gepubliceerd op Infoland)
* Posts/reacties en andere gegevens die binnen de besloten pagina’s zijn geplaatst worden niet door leden via hun eigen privé-account doorgestuurd.
* Reacties en handelingen die de bovenstaande normen overschrijden worden direct verwijderd door de beheerders van de pagina.
* Bij meermalige overschrijding door een lid, heeft de beheerder het recht om het lid uit de pagina te verwijderen.

**Centrale registratie van social media pagina’s**

Alle social media pagina’s worden verplicht opgenomen in een centrale registratie van social media platforms die in gebruik zijn binnen de Hartekamp Groep. De nieuwe, bestaande beheerders van de pagina’s verstrekken de voor het register benodigde informatie aan het team Communicatie van de Hartekamp Groep. Hiermee is het mogelijk om de groei van dit soort platforms te volgen en de gewenste organisatiebrede uitstraling en samenhang te bewaken. In dit overzicht is opgenomen:

Naam van pagina

URL van pagina

Soort pagina (Facebook, Instagram, LinkedIn, e.d.)

Team e-mailadres

Verantwoordelijk RvE / Team of locatie (na goedkeuring verantwoordelijke manager)

Doel van pagina

Of het een open of besloten pagina is

Aanwezigheid van persoonsgegevens

E-mail van paginabeheerders (waarvan één TTV’er Communicatie & PR).