

## Social Media Policy

Versie 1.2 (juni 2019)

Wij zijn The Enablers. Wij respecteren vrijheid van meningsuiting, jouw privacy en persoonlijke levenssfeer. In deze verklaring lees jij hoe wij als enablers omgaan met Yammer (community voor interne communicatie) en alle andere social media (voor externe communicatie vanuit The Enablers).

The Enablers moedigt het gebruik van social media aan. Hoewel de mogelijkheden en kansen ervan goed zijn voor de organisatie en haar medewerker, is het belangrijk om er zowel zakelijk als privé verstandig mee om te gaan. Daarom hebben wij deze richtlijnen opgesteld, waarbij wij jou willen helpen bij het gebruik van social media.

### Online zichtbaar

Allerbelangrijkste is: denk goed na. Het is altijd goed om eerst na te denken over hoe jij social media wilt gebruiken. Het gaat bij social media niet om een eenmalige en eenzijdige (re)actie op een persoon of bericht, maar om een lange termijn investering met een online relatie. Alle sporen die jij online achterlaat, ook die in een niet-zakelijke context, hebben invloed op de reputatie en het image van The Enablers. Daarnaast moet je je realiseren dat wat je privé doet op social media ook zakelijk zijn weerslag heeft op The Enablers. Immers, je bent een ambassadeur van onze organisatie en van buiten gezien, ben jij een onderdeel van ons. De scheidslijn privé en zakelijk ligt bij social media anders dan daar buiten. Een mening die je privé uitdraagt via social media, kan worden geïnterpreteerd als het standpunt van The Enablers. Maak daarom altijd zeer goed duidelijk wanneer iets jouw eigen mening is en niet een standpunt van The Enablers. En let er op dat jouw uitingen op social media jouzelf en The Enablers niet in diskrediet brengt. Nu of later.

The Enablers gebruikt diverse social media om in contact te komen en in gesprek te gaan met (potentiële) klanten, (toekomstige) medewerkers, werkveldprofessionals, etc.. Wij kunnen online via social media laten zien dat wij onze kernwaarden, drive en ambitie serieus nemen en kunnen zodoende vanuit deze waarden de dialoog aangaan met onze relaties.

Als je via social media communiceert, wees dan altijd respectvol en professioneel. Kortom: draag bij aan zinvolle discussies, help vragen te beantwoorden, los problemen op en draag bij aan de positieve beleving en ervaring die mensen met The Enablers hebben.

## Gedragsregels

- ✓ **Wees sociaal:** iedereen leest mee op social media. Bedenk dus dat ook onbekenden, huidige of toekomstige relaties, maar ook concurrenten kunnen meelezen. Plaats in ieder geval geen berichten waarvan de inhoud godslasterlijk, kwetsend, obscene of pornografisch is, of die lasterlijke, discriminerende, treiterende of denigrerende opmerkingen bevatten;
- ✓ **Gebruik jouw eigen naam en persoonlijke gegevens:** als je gebruik maakt van (interne of externe) social media, doe dit dan onder jouw eigen naam. Spreek niet namens The Enablers. Houd je aan de volgende regels ten aanzien van persoonlijke gegevens en data:
  - Gebruik een recente, goed lijkende afbeelding/foto van jezelf;
  - Wees je bewust dat social media een openbare manier van communiceren is. Jouw gegevens zijn zichtbaar voor iedereen binnen het medium en zijn onderhavig aan de regels van de social media provider. Deze kunnen ook tussentijds worden gewijzigd, waarbij de algemene voorwaarden van belang zijn;
  - Verlies van data: social media is geen data bewaarsysteem. Hiervoor dient het systeem niet gebruikt te worden. Binnen The Enablers is hiervoor SharePoint (Microsoft Teams) of jouw eigen OneDrive voor Bedrijven bedoeld. Op het moment dat een bericht(enreeks) iets is dat formeel dient te worden opgenomen in beleid, instructies, handleiding of processen (bijvoorbeeld een reeks die leidt tot een zakelijk besluit) dan moet dit elders worden opgenomen. Data die verloren is gegaan op social media kan niet worden teruggehaald;
  - Deel alleen informatie en media waartoe je gerechtigd bent deze te delen. Indien er gebruik wordt/is gemaakt van externe bronnen, vermeldt deze dan in de bronvermelding. Informatie op interne netwerken (Yammer, Skype for Business) is alleen voor intern gebruik. Deel geen zaken buiten de omgeving van The Enablers als je hiervoor geen rechten en/of toestemming hebt van de eigenaar van de informatie of media;
  - Wij houden intern de gegevens veilig. Wees je er echter bewust van dat informatie op social media niet binnen ons bereik ligt en daarom valt onder de wetgeving waar de servers van de social media provider zijn geplaatst;
- ✓ **Voeg waarde toe:** help problemen of vraagstukken op te lossen of help vaardigheden (van anderen) te verbeteren. Dat is goed voor jouw collega's, jouw community, The Enablers en voor jezelf. Als je herkenbaar bent als medewerker van The Enablers komt dat de verbetering van onze dienstverlening en processen ten goede en versterkt dit het merk en ons imago.

Let wel op het volgende:

- Deel alleen inhoudelijk correcte informatie, die je op een heldere manier kunt toelichten;
- Probeer je te beperken tot één standpunt per bericht. Kies voor krachtige en ondubbelzinnige onderwerpen;
- Denk na over wat je met jouw bericht wilt bereiken;
- Open niet alleen een discussie, maar volg, stuur (en eventueel sluit) deze discussie ook;
- ✓ **Wees eerlijk:** iedereen maakt fouten. Wanneer jou dat overkomt, toon dan jouw professionaliteit. Geef de fout toe, bied persoonlijk excuses aan en herstel/compenseer de fout;
- ✓ **Houd je ogen open:** zie je discussies, opmerkingen en/of vragen die betrekking hebben op The Enablers, onze dienstverlening of onze medewerkers, of zie je beeldmateriaal waarvan je denkt dat het invloed kan hebben op de beeldvorming van The Enablers, neem dan contact op met de directie;
- ✓ **Denk aan de toekomst:** berichten kunnen jou en The Enablers lang achtervolgen. Iets dat vandaag leuk klinkt en geen verdere waarde heeft kan in de toekomst een geheel andere betekenis krijgen. Denk aan de lange levensduur bij het gebruik van social media;
- ✓ **Trots op ons werk:** wij zijn trots op jouw en ons eigen werk. Wil je namens iemand binnen de organisatie (jouw team, jouw afdeling) publiceren, overleg dat dan eerst met jouw leidinggevende. Heb je nevenactiviteiten? Meld deze dan bij de directie. Publiceer je artikelen op het internet? Maak dan kenbaar dat je voor The Enablers werkt.
- ✓ **Overall gelden dezelfde regels, off- en online:**
  - Neem kennis van de privacy policy van The Enablers;
  - Zorg dat je onafhankelijk bent en vermijd elke schijn van belangenverstrengeling;
  - Als je op het punt staat binnen het werkveld een vaktechnische publicatie te doen, overleg dan met een leidinggevende. Jij draagt de verantwoordelijkheid van wat je plaatst;
  - Schend geen copyright of andere (intellectuele) eigendomsrechten van The Enablers of derden. Geef met een bronvermelding aan waar je informatie hebt verkregen;
  - Let op (algemene) internetveiligheid. Denk hierbij bijvoorbeeld aan dat je geen gebruikersnaam en wachtwoord op openbare computers opslaat, je regelmatig wachtwoorden wijzigt en moeilijke wachtwoorden kiest die niet direct een relatie met jou hebben;
  - Houd rekening met de Yammer richtlijnen (zie hieronder).

## Frequently asked questions

Vraag	Antwoord
Moet ik vermelden in mijn profiel (Twitter, LinkedIn, Facebook, etc) dat ik bij The Enablers werk?	Jij bepaalt zelf of je in jouw profiel vermeldt dat je bij The Enablers werkzaam bent.
Wanneer moet ik melden dat ik voor The Enablers werk?	Maak kenbaar dat je voor The Enablers werkt als je je mengt in online conversaties over onze dienstverlening of ons merk.
Moet ik mijn contactgegevens bij The Enablers afschermen?	Nee, je hoeft deze niet af te schermen. Het is ook niet verplicht deze wel te vermelden.
Mag ik vriend, fan, volger, etc. worden met medewerkers van concurrenten en/of collega's?	Jij bepaalt zelf welke vriendschapsverzoeken op social media jij wel of niet accepteert en welke mensen je zelf uitnodigt om in jouw netwerk toe te treden.
Mag ik in mijn statusupdates werkgerelateerde zaken noemen?	Deel geen informatie over klanten, prospects, etc.. Deze informatie wordt gedeeld vanuit The Enablers en kun je wel "liken".
Mag ik werkgerelateerd beeld- of audiomateriaal plaatsen?	Plaats geen foto's of video's van kantoorruimten, collega's of door The Enablers georganiseerde evenementen zonder toestemming vooraf.
Mag ik nieuws van The Enablers verspreiden?	Nee. Dit gebeurt vanuit The Enablers zelf. Wel mag je berichten op onze officiële kanalen linken op jouw eigen sociale netwerken.
Mag ik tijdens werkuren gebruik maken van social media, ook op devices van The Enablers?	Ja, dit is jouw eigen verantwoordelijkheid. Wij werken bij The Enablers op basis van resultaat. Zo lang jouw resultaat er niet onder leidt, is dit toegestaan.
Mag ik reageren op discussies, opmerkingen of vragen over The Enablers, onze dienstverlening of collega's?	Tenzij je hiertoe vanuit de directie bevoegd bent verklaard, is dit niet toegestaan. Mocht je dergelijke communicatie online zien, dan kun je wel contact opnemen met de directie.

## Yammer

Yammer is onze interne social media toepassing voor zakelijke informatie-uitwisseling. Onze Yammer community is toegankelijk voor alle medewerkers van The Enablers. Wij moedigen iedereen aan de community te gebruiken om jou te ondersteunen in het verrichten van jouw werkzaamheden, interne zakelijke relaties op te bouwen tussen collega's en teams en elkaar te helpen daar waar mogelijk en nodig. Om met elkaar zakelijk en goed gebruik van Yammer te maken, zijn er wel een aantal regels waar we ons onderling aan houden. Deze zijn hieronder opgenomen. Op de richtlijnen voor het gebruik van Yammer is een gebruikerspolicy van toepassing omdat dit valt onder de wetgeving rond bescherming persoonsgegevens. Daarom is dit een aanvulling op de privacy policy van The Enablers.

## Algemeen

1. In de hierboven staande Social Media Policy zijn de elementen opgenomen die ook van toepassing zijn op het gebruik van Yammer als interne social media voor zakelijke informatie-uitwisseling. Er is dus geen verschil tussen openbare en interne social media;
2. Door de registratie te accepteren in Yammer ga je akkoord met het gebruik van je persoonsgegevens in overeenstemming met de Yammer Privacy Statement (dit document);
3. Houd er rekening mee dat bepaalde links op Yammer kunnen leiden tot bronnen die worden onderhouden door externe partijen waar The Enablers geen invloed op heeft (zoals links naar het internet); Lees daarom altijd de gebruikersvoorwaarden en het privacy statement van elke externe, derde partij;
4. The Enablers is niet verantwoordelijk voor het gebruik, misbruik of verduistering van alle persoonlijke informatie die je zelf uploadt, plaatst of anderszins deelt;
5. Het Global Network, evenals de reguliere Yammerapplicatie (NL-versie), worden gehost in de Verenigde Staten van Amerika door Yammer Inc.. Yammer stemt met betrekking tot het verzamelen en gebruiken van persoonlijke gegevens in met het VS-EU Safe Harbor Framework en het VS Zwitserse Safe Harbor Framework. Meer informatie vind je op <http://www.export.gov/safeharbor/>;
6. Noem geen namen van klanten en plaats geen verdere informatie over klanten. Indien het voor jouw vraag noodzakelijk is, anonimiseer de gegevens en zorg dat deze niet herleidbaar zijn naar één of enkele klanten;
7. Gebruik links in plaats van het uploaden van attachments;
8. Voeg waarde toe aan Yammer door anderen te helpen hun werk beter te doen of samen problemen op te lossen;
9. Upload alleen materiaal als je hiervoor toestemming hebt van betrokkenen;
10. Introduceer collega's via Yammer aan andere experts op bepaalde vakgebieden binnen The Enablers zodat we van elkaar leren en door te verbinden steeds sterker worden als collectief;

## Groepen

1. Als je een groep wilt starten, wees dan voorzichtig. Hoe meer groepen, hoe onduidelijker het wordt. Bijvoorbeeld voor een specifiek team, een specifieke klant of binnen een bepaald project is het raadzaam een groep te beginnen;
2. Maak alleen een groep aan als je deze echt nodig hebt;
3. De directie van The Enablers houdt zich het recht voor om groepen te verwijderen als de leden zich tegen de regels in gedragen of de leden zich niet conform de richtlijnen gedragen.

## Huisregels

1. **Wees aardig:** ga met een ander om zoals je zelf ook het liefste benaderd zou willen worden. Dus geen haatberichten, pesten, of ideeën en berichten van andere gebruikers afnemen;
2. **Wees beleefd:** wat op Yammer wordt gezegd, is zichtbaar voor iedereen. Houdt het professioneel;
3. **Wees veilig:** wordt niet te persoonlijk in berichten, respecteer en bescherm de privacy van jezelf en van anderen;
4. **Wees beveiligd:** vertrouwelijke informatie moet alleen gedeeld worden met diegene voor wie deze informatie bestemd is, binnen de privacy policy van The Enablers. Indien het wenselijk en/of noodzakelijk is Yammer te gebruiken voor het delen van informatie met een vertrouwelijk karakter, zorg en dan voor dat de groep privé is en anderen zich niet direct kunnen aanmelden;
5. **Wees toepasselijk:** deze community in Yammer is er voor en door The Enablers. Andere onderwerpen dan die een zakelijke context hebben vanuit de organisatie, de community, onze werkomgeving of ons werkveld, horen niet thuis op Yammer;
6. **Wees verantwoordelijk:** het gebruik van Yammer valt onder dezelfde voorwaarden waaronder je gebruik maakt van de cloudbased services die verschaft wordt aan medewerkers van The Enablers.

Het is jouw eigen verantwoordelijkheid om de richtlijnen te volgen. Het overtreden van deze richtlijnen kan tot gevolg hebben dat je niet meer mag deelnemen aan de community, geen netwerktoegang meer hebt, informatie wordt ontzegd, disciplinaire acties en uiteindelijk juridische stappen.

## Bronnen

Deze Social Media Policy is opgesteld met de volgende bronnen:

- Deloitte Social Media Policy (2012, Jochem Koole);
- Yammer Acceptable Usage Policy (University of Essex, 2018).