

Richtlijn Gebruik Sociale Media

Voor veel Amsterdammers is GVB een belangrijk onderdeel van het dagelijkse leven. Wij verbinden mensen met elkaar en met de rest van Amsterdam en het is ons doel om dat voor steeds meer reizigers te doen. We willen in de top 5 van beste werkgevers van Amsterdam staan en onze reizigers moeten ons gaan zien als de beste vervoerder van Nederland.

Dat kan alleen als we op alle vlakken van onze dienstverlening ook de beste zijn. De beste op de weg, de beste op het spoor, de beste op het water en de beste op de digitale snelweg. Er wordt steeds meer op sociale media gesproken over GVB, door reizigers, politici, journalisten en ook door medewerkers.

Onder sociale media verstaan we: 'Online platforms waar gebruikers, zonder tussenkomst van een redactie, de inhoud verzorgen. De belangrijkste kenmerken zijn interactie en dialoog tussen de gebruikers.'

Voorbeelden van sociale media zijn Facebook, Twitter, LinkedIn, diverse forums en weblogs.

Het is positief dat mensen sociale media gebruiken om te vertellen wat hen bezighoudt, maar soms is er ook een keerzijde. Niet iedereen is lovend over GVB, jouw werk of je collega's. Met deze richtlijn willen we je helpen om sociale media goed te benutten en vervelende ervaringen te voorkomen.

Deze richtlijn geldt voor alle medewerkers die online **over** het GVB praten. Er zijn ook een aantal medewerkers die **namens** het GVB praten, zoals het webcare team van Klantenservice en de woordvoerders. Voor hen zijn aparte richtlijnen opgesteld.

1. Bestaand GVB beleid en regelgeving is ook op sociale media van toepassing

Iedere medewerker van GVB moet zich houden aan de **gedragscode** van GVB. Hierin is onder andere opgenomen dat je geen interne zaken met de buitenwereld deelt. Natuurlijk hou je je ook aan de geheimhoudingsplicht zoals die in de **CAO** is opgenomen.

Relevante regelingen en beleid, waaronder de gedragscode, het ICT protocol en de Richtlijn Perscontacten kun je vinden op INtranet onder HR > bedrijfsregelingen.

De **kernwaarden** van GVB-medewerkers zijn eveneens van toepassing op sociale media: plezier in je werk, betrouwbaar en dienstverlenend.

In al het contact met onze klanten, dus ook online, gelden de **reizigerswaarden**:

- Comfortabel
- Geïnformeerd
- Gewaardeerd

2. Je bent verantwoordelijk voor je eigen acties

Iedereen is vrij om op sociale media actief te zijn. We waarderen het als je GVB helpt door positief over ons bedrijf te spreken en reizigers te helpen.

Doe dat altijd met gezond verstand. Let er op dat sommige berichten ook het imago van GVB kunnen schaden. Het is je eigen verantwoordelijkheid om te voorkomen dat dat gebeurt. Mocht het toch gebeuren, dan kun je daarop aangesproken worden door je leidinggevende.

3. Laat de verantwoordelijke collega's reageren op berichten over GVB

- GVB heeft binnen afdeling Klantenservice een webcare team dat alle vragen, klachten en suggesties over GVB op een eenduidige en goede manier afhandelt. Reageer daarom niet zelf op dit soort berichten. Maar zie je een onbeantwoorde vraag of klacht waar volgens jou wel een antwoord op zou moeten komen, help Klantenservice dan door hen er op te attenderen. (E-mail teamleider: Caroline.Westenborg@gvb.nl.)

Natuurlijk kan het voorkomen dat je het niet eens bent met een antwoord dat Klantenservice heeft gegeven of misschien kun je iets aan een antwoord toevoegen. In dat geval kun je intern contact opnemen met Klantenservice.

Als een vraag direct aan jou gericht is, dan kun je antwoord geven zolang dat antwoord past binnen de richtlijnen in dit document. Uiteraard kunnen deze richtlijnen niet elke denkbare situatie helemaal opvangen, dus twijfel je over een antwoord, neem dan contact op met Klantenservice of je leidinggevende.

Het kan ook voorkomen dat een klacht direct aan jou gericht wordt. Ga dan niet met de klager in discussie, maar luister naar wat er gezegd wordt en kijk of je iets kunt doen om deze klacht in de toekomst te voorkomen. Vanzelfsprekend staan je leidinggevende en de Klantenservice klaar om je hiermee te helpen.

Reageer niet op berichten of vragen van de pers of andere invloedrijke personen (denk bijvoorbeeld aan politici of bekende Nederlanders). Dit is de verantwoordelijkheid van de afdeling Communicatie. Heb je wat toe te voegen, neem dan zeker contact op met de collega's van Communicatie, tel. 5842.

4. Weet wanneer je werk en privé mixt

De kans is groot dat werk en privé online overlappen. Dat is niet erg, zolang je je bewust bent van dat onderscheid. Het is jouw verantwoordelijkheid dat anderen ook snappen dat je op eigen titel spreekt en dat je geen officiële woordvoerder bent van GVB. Gebruik het woord GVB dus niet in je online-naam en maak géén gebruik van het GVB-logo.

Al ben je geen woordvoerder, je bent wel een medewerker van GVB en daarmee hopen we dat je een ambassadeur wil zijn van ons bedrijf. Spreek je online over ons bedrijf, maak dan bekend dat je bij GVB werkt. Dat zou je bijvoorbeeld in je Twitter-bio kunnen zetten.

Vergeet ook niet dat bijna alles wat je online zegt voor iedereen zichtbaar is. Wat je op Twitter of Facebook tegen een vriend of familielid zegt, is mogelijk ook zichtbaar voor je manager, collega of klant. Vergeet daarom nooit de verantwoordelijkheid die je hebt als medewerker van GVB.

Deze richtlijnen kunnen je helpen bij je persoonlijke activiteiten op sociale media. GVB is zijn medewerkers en we danken onze reputatie aan de dienstverlening en de mentaliteit van alle GVB'ers. Dankzij sociale media hebben GVB-medewerkers de mogelijkheid om hun stem te laten horen. Als je op sociale media actief bent, is het fijn als jij helpt om de reputatie van ons bedrijf te versterken.

Do's

- Ken de gedragscode, deze richtlijnen en andere beleidsregelingen.
- Wees jezelf, dus spreek op eigen titel, schrijf in de ik-vorm en meld dat je voor GVB werkt (zeker wanneer je over GVB spreekt).
- Wees beleefd en respectvol naar anderen.
- Als je het gesprek aangaat, rond het dan ook af. Hou reacties in de gaten en geef antwoord.
- Deel klachten en kritiek intern met Klantenservice.
- Schakel je leidinggevende, Communicatie of Klantenservice in als je ergens over twijfelt.

Don'ts

- Je bent geen woordvoerder van GVB en je spreekt dus niet namens GVB. Gebruik het woord GVB daarom niet in je online naam en maak geen gebruik van het bedrijfslogo.
- Als je twijfelt of de informatie in een bericht juist is, plaats het bericht dan niet.
- Deel geen informatie van GVB, collega's en klanten die je niet mag delen.
- Plaats geen berichten die het imago van GVB kunnen schaden (maak dus geen ruzie online en plaats geen berichten die als beledigend kunnen worden opgevat).
- Pas geen censuur toe op de mening van anderen.

Neem bij twijfel, vragen of suggesties contact op met Klantenservice: Jochem Beek, jochem.beek@gvb.nl
of met Communicatie: Sylvia de winter, sylvia.dewinter@gvb.nl, 020-460 5830