



COA

Centraal Orgaan opvang asielzoekers

COA-Gedragsrichtlijnen Sociale Media



Waarom dit document?

Veel COA-medewerkers zijn online actief op sociale netwerken. Sommigen plaatsen er ook werkgerelateerde berichten (blogs, tweets, vlogs, ...) en reacties.

We willen jou als COA-medewerker ondersteunen bij een zorgvuldig gebruik van sociale media. Zo willen we onder andere voorkomen dat er inbreuk wordt gemaakt op de wetgeving rondom privacy. Tegelijkertijd willen we dat het COA op een goede manier wordt vertegenwoordigd. Deze richtlijnen helpen daarbij.

Kansen

In het veranderend speelveld zien we ons als partner en regisseur in een netwerk. We vinden het belangrijk om als organisatie in verbinding te staan met de buitenwereld. Sociale media bieden daarvoor kansen. Als je op de hoogte bent van wat er in de samenleving leeft, neem je dat bewust of onbewust mee in je werk. Daarom is online 'luisteren' belangrijk. Door goed te luisteren, kunnen we ons werk beter doen. En door ons werk online te laten zien, kunnen we er ons eigen geluid laten horen. Zo dragen we bij aan een evenwichtig beeld over onze organisatie.

Vragen

Het gebruik van sociale media levert ook vragen op. Wat zeg je wel en wat niet over ons werk? Waar ligt de scheiding tussen privé- en zakelijk gebruik? Kun je 'vrienden' worden op Facebook met een bewoner? En hoe gaan we om met negatieve berichten? Of met fake-nieuws? Deze richtlijnen geven daar duidelijkheid over.

Bespreekbaar maken

Kom je er niet uit, bespreek dit dan met een collega of leidinggevende. Team Communicatie kan hierover adviseren.

Sociale media namens jouw functie, locatie of team?

Ook als je ideeën hebt om sociale media professioneel in te zetten voor jouw functie, locatie of team, kan team Communicatie je daarbij adviseren.

Sociale media bieden
ons kansen om beter in
verbinding te staan
met de buitenwereld

Richtlijnen

Denk goed na

Gebruik je gezonde verstand voordat je een bericht of foto plaatst. Uitingen op het internet kun je moeilijk ongedaan maken. Ze kunnen bovendien gemakkelijk door anderen worden overgenomen. Een foto die je liever niet online hebt staan, bijvoorbeeld gemaakt tijdens een feestje, kan je zo een levenlang ‘achtervolgen’.

Spreek vanuit jezelf

Spreek namens jezelf of vanuit je functie, niet namens het COA als organisatie. Gebruik daarom ook nooit het COA-logo. Behalve op je LinkedIn-account. Daar kun je het COA-logo wel plaatsen bij je functie omdat dat op dit platform voor professionele contacten gebruikelijk is. Maar ook daar spreek je altijd vanuit jezelf en niet namens het COA.



COA-medewerker als ambassadeur

Als COA-medewerker ben je een visitekaartje van het COA. Doe geen uitlatingen die je eigen functioneren of dat van de organisatie kunnen schaden. Denk na over met wie je bepaalde reacties wilt delen.

Onderscheid privé - werk

Op internet lopen privé en zakelijk eenvoudig in elkaar over. Je vrienden en je collega's zitten in je LinkedIn-netwerk. Je persoonlijke getwitter wordt ook door zakelijke relaties gevolgd. Wees je hiervan bewust. Wat je privé doet, kan invloed hebben op het beeld dat mensen van je hebben als professional. Iedereen kijkt mee.

Als je vanuit je functie online een gesprek aangaat, maak je jezelf bekend met je naam en je functie. Maak kenbaar dat je werkt bij het COA, maar dat je spreekt namens jezelf.

In de COA-gedragscode staat dat je als medewerker een professionele afstand behoudt in het contact met bewoners. Het is dan ook niet passend om een bewoner te accepteren als vriend op Facebook of een ander medium. Dit punt uit onze gedragscode geldt niet voor vergunninghouders die de opvang hebben verlaten en zich hebben gevestigd in de gemeente.

Wees altijd zorgvuldig,
betrouwbaar,
integer en respectvol
in je uitlatingen

De bestaande regels gelden ook online

Voor sociale media gelden in principe dezelfde regels als altijd.

Vergelijk het met de krant en tv: als je bepaalde uitspraken niet via deze media zou doen, dan doe je deze ook niet op sociale media.

Sociale omgangsvormen gelden online net zo goed als offline.

Geef geen vertrouwelijke informatie

Respecteer ieders recht op privacy. Deel nooit gegevens over bewoners of vertrouwelijke informatie van het COA. Bedenk dat bewoners altijd schriftelijk toestemming moeten geven voor het publiceren van foto's en filmpjes waarop zij herkenbaar in beeld zijn (portretrecht).

Wees terughoudend met de publicatie van portretten

Voor de publicatie van foto's en filmpjes waarop bewoners herkenbaar in beeld zijn, moeten zij altijd schriftelijk toestemming geven. Dit is **wettelijk verplicht**. Gebruik hiervoor de officiële COA-formulieren en volg de procedure voor het archiveren van die formulieren. Besef ook dat een foto van een bewoner kan worden gevonden door mensen voor wie de bewoner is gevlucht.

Wees ook zorgvuldig met het plaatsen van foto's en filmpjes waarop collega's herkenbaar in beeld zijn. Vraag hiervoor altijd om hun toestemming.

Do's & don'ts

Do

- schrijf vanuit de eerste persoon (ik)
- je rol bij het COA, kun je eventueel kenbaar maken in de bio van je profiel
- wees respectvol en open naar anderen
- ken de feiten en maak bronnen altijd duidelijk
- maak excuses indien nodig
- check of je reacties krijgt op je berichten en reageer snel
- vraag jezelf af hoe je het zou vinden als je bijdrage de volgende dag in de krant zou staan
- check de privacyinstellingen van jouw profielen op sociale media
- check of er auteursrecht rust op de content (teksten, beeld, muziek) die je wil plaatsen

Don't

- plaats geen berichten die het COA of je omgeving in verlegenheid brengen
- wijzig berichten nooit en verwijder ze ook niet. Als je een fout wilt herstellen, maak dit dan openlijk kenbaar
- spreek niet uit naam van het COA
- meng je niet in politieke discussies vanuit je functie
- plaats geen berichten namens iemand anders
- geef geen persoonlijke informatie over bewoners en/of collega's
- plaats geen foto's of video's van bewoners zonder hun schriftelijke toestemming
- plaats geen foto's of video's van collega's zonder hun toestemming
- geef geen vertrouwelijke informatie over het COA
- ga niet laks om met auteursrechten. Gebruik geen teksten, logo's, muziek of beeld zonder toestemming van de eigenaar (intellectueel eigendom)

Heb je vragen of suggesties?

Neem dan contact op met een medewerker van het team Communicatie of mail naar communicatie@coa.nl.

januari 2019

