

Richtlijn social media



Aan Alle medewerkers
Datum 23 augustus 2021
Onderwerp Richtlijn social media

Van Talitha Koek
Afdeling Corporate Communicatie
Telefoonnummer 06 8359 6508
Pagina 1 van 3

Voor veel Amsterdammers is GVB een belangrijk onderdeel van het dagelijkse leven. Wij verbinden mensen met elkaar en met de rest van Amsterdam op een gastvrije en betrouwbare manier. Dat doen we op de weg, op het spoor, op het water en op de digitale snelweg. Er wordt steeds meer op social media gesproken over GVB, door reizigers, politici, journalisten en ook door medewerkers.

Onder social media verstaan we: 'Online platformen waar gebruikers, zonder tussenkomst van een redactie, de inhoud verzorgen. De belangrijkste kenmerken zijn interactie en dialoog tussen de gebruikers.' Voorbeelden van social media zijn Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, TikTok, forums en blogs.

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 social media goed te benutten en vervelende ervaringen te voorkomen.

Deze richtlijn geldt voor alle medewerkers die online **over** GVB praten. Er zijn ook een aantal medewerkers die **namens** GVB praten, zoals de collega's van Klantenservice en de woordvoerders van Corporate Communicatie. Voor hen zijn aparte richtlijnen opgesteld.

1. Bestaand GVB-beleid en -regelgeving is ook op social 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 houd je je ook aan de **geheimhoudingsplicht** zoals die in de **CAO** is opgenomen.

De **kernwaarden** van GVB-medewerkers zijn eveneens van toepassing op social media: gastvrij, verbindend en betrouwbaar.

In al het contact met onze reizigers, dus ook online, geldt:

- Ga vertrouwelijk om met informatie van de reiziger
- Wees in elk online gesprek vriendelijk en to-the-point
- Schrijf namens jezelf, vanuit de ik-vorm
- Probeer de reiziger vooruit te helpen
- Bedank voor suggesties, sta open voor kritiek
- Sta open voor de mening van anderen

2. Je bent verantwoordelijk voor je eigen acties

Iedereen is vrij om op social 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. Sommige berichten kunnen ook het imago van GVB schaden. Het is je eigen verantwoordelijkheid om dit te voorkomen.

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

De collega's van de afdeling Klantenservice handelen alle vragen, klachten en suggesties over GVB op een eenduidige en goede manier af. Reageer daarom niet zelf op dit soort berichten. Zie je een onbeantwoorde vraag of klacht waar volgens jou wel een antwoord op zou moeten komen? Help dan je collega's van Klantenservice door hen erop te attenderen.

Misschien ben je het niet eens met een antwoord van onze Klantenservice of misschien kun je iets aan een antwoord toevoegen. Neem dan intern contact op met de afdeling Klantenservice via kls@gvb.nl – doe dit niet rechtstreeks via social media.

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. 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 (bijvoorbeeld politici of bekende Nederlanders). Dit is de verantwoordelijkheid van de afdeling Corporate Communicatie. Heb je wat toe te voegen, neem dan zeker contact op met de woordvoerders of andere collega's van Corporate Communicatie.

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. We hopen 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: "Tweets op persoonlijke titel".

Bijna alles wat je online zegt, is voor iedereen zichtbaar – ook op de lange termijn. Wat je op Twitter of Facebook tegen een vriend of familielid zegt, is mogelijk ook zichtbaar voor je leidinggevende, collega of reiziger. Vergeet daarom nooit je verantwoordelijkheid als medewerker van GVB.

Richtlijn social media



Aan Alle medewerkers
Datum 23 augustus 2021
Onderwerp Richtlijn social media

Van Talitha Koek
Afdeling Corporate Communicatie
Telefoonnummer 06 8359 6508
Pagina 3 van 3

Doen:

- 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. Ook als zij een andere mening hebben dan jij.
- Als je het gesprek aangaat, rond het dan ook af. Houd reacties in de gaten en geef antwoord.
- Deel klachten en kritiek intern met Klantenservice.
- Schakel je leidinggevende, Corporate Communicatie of Klantenservice in als je ergens over twijfelt.

Niet doen:

- 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 reizigers 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).

Neem bij twijfel, vragen of suggesties contact op:

met de manager van **Klantenservice**: Chantal.vanErven-Molenaar@gvb.nl
of met **Corporate Communicatie** (woordvoering): 020 460 5885 of media@gvb.nl