

Uitgangspunten online communicatie rijksambtenaren

Inleiding

Internet biedt veel nieuwe mogelijkheden en is niet meer weg te denken uit onze maatschappij. Zowel privé als zakelijk kunnen we nauwelijks meer zonder het wereldwijde web. Dankzij internet en met name web 2.0 is het veel makkelijker geworden om te werken wanneer en waar je wilt, informatie is snel te vinden en je kunt veel mensen tegelijk bereiken. Kennis, ideeën en ervaringen van anderen kunnen een bron van informatie zijn voor nieuw beleid. Inzicht in de sentimenten en standpunten van publiek en deskundigen is nodig om beleid te maken dat wordt geaccepteerd. Andersom kan een ambtenaar met zijn kennis en ervaring iets betekenen voor de gemeenschap, of hij kan publiek en deskundigen betrekken bij beleidsontwikkeling.

Het is goed dat steeds meer rijksambtenaren het internet gebruiken om hun professionele taak te vervullen. Ambtenaren treden daarin niet op als woordvoerder namens de bewindspersoon tenzij ze daar expliciet de opdracht toe krijgen zoals de woordvoerders van de afdeling communicatie. Wel is de ambtenaar zich ervan bewust dat hij optreedt als ambassadeur van de rijksoverheid en dat zijn uitspraken altijd vallen onder ministeriële verantwoordelijkheid.

Nu de intensiteit van online activiteiten toeneemt kunnen zich in de praktijk bepaalde situaties voordoen waarin je je afvraagt waar de grenzen liggen van je activiteiten op het web. En waar ligt de scheiding tussen werk en privé? Op een blog wordt bijvoorbeeld je mening gevraagd over een politiek gevoelig onderwerp of je komt er achter dat de persoon met wie je online contact hebt een journalist is. Op deze momenten is het goed dat je je bewust bent van de bestaande wettelijke rechten en plichten van rijksambtenaren. Deze rechten en plichten die de basis zijn voor goed ambtenaarschap liggen sowieso altijd ten grondslag aan je handelen als rijksambtenaar. In die zin is er geen verschil tussen de fysieke en de virtuele wereld. Heb je fysiek niet de opdracht om namens de bewindspersoon het woord te voeren dan doe je dat ook niet online.

Wat je ook doet op internet, integriteit, zorgvuldigheid en nauwkeurigheid staan voorop, zoals je dat ook gewend bent in offline contacten en optredens. Kom je er toch niet uit bespreek dan je dilemma's en problemen met je collega of leidinggevende of leg je vraag voor aan de directie Communicatie. Zo laat je zien waar je mee zit en zorg je voor openheid. Je blijft zelf verantwoordelijk voor de manier waarop je je op internet manifesteert.

De uitgangspunten zijn gebundeld in vier stelregels die worden uitgelegd in vier hoofdstukken. In deze stelregels komen de wettelijke rechten en plichten die er toe doen bij online participatie van rijksambtenaren aan de orde. De uitgangspunten vormen je fundament in gevallen van twijfel, niets meer niets minder.

Hoofdstuk 1: AMBTENAAR ALS AMBASSADEUR

Als ambtenaar ben je een ambassadeur van je organisatie en is integriteit essentieel en vanzelfsprekend. Zodra je naar buiten treedt, vergt je functie extra aandacht voor je houding. Ben je daarvan bewust. Ook op internet gedraag je je als een goed en integer ambtenaar, dat is net zo logisch als op andere plekken. Maar wat is goed en integer? De kernwaarden uit de modelgedragscode van het ministerie van BZK bieden je daarvoor houvast. Die kernwaarden zijn: onpartijdigheid, betrouwbaarheid, zorgvuldigheid, dienstbaarheid en respectvolle bejegening, professionaliteit en morele verantwoordelijkheid.

Ambtenaar en ambassadeur

Op internet gedraag je je als een goed en integer ambtenaar, net zoals je doet bij andere (externe) contacten. Wanneer je uit hoofde van je functie online een gesprek aangaat, maak je jezelf met naam, functie en departement bekend en geef je alleen informatie over de overheid als je daartoe bevoegd bent.

Bijdragen op internet blijven vaak jarenlang staan en kunnen gemakkelijk door andere media worden overgenomen. Geef daarom nooit vertrouwelijke of persoonlijke informatie, blijf binnen de wettelijke kaders van het auteursrecht en onthoud je van uitspraken die beledigend kunnen zijn. Ga zorgvuldig om met je uitlatingen, zowel zakelijk als privé. Overleg in geval van twijfel altijd met collega's, je direct leidinggevende of de directie Communicatie.

Je bent ambassadeur van je organisatie en dus zorgvuldig en betrouwbaar maar vooral positief, inspirerend en respectvol.

De vijf **kernwaarden van de modelgedragscode van BZK** zijn een handig hulpmiddel om je eigen gedrag te toetsen, ook op internet.

Onpartijdigheid

Burgers en externe partijen moeten erop kunnen vertrouwen dat de overheid niet bevooroordeeld of partijdig is. Ambtenaren moeten op zakelijke gronden tot een oordeel komen en mogen daarbij niet worden gehinderd door oneigenlijke of persoonlijke motieven.

Betrouwbaarheid

De burger moet erop kunnen vertrouwen dat de overheid, dus ook de ambtenaar, zijn afspraken of toezeggingen nakomt en waarmaakt.

Zorgvuldigheid

Besluitvorming moet zorgvuldig plaatsvinden. Met de middelen van de dienst moet zorgvuldig worden omgegaan.

Dienstbaarheid en respectvolle bejegening

Ambtenaren moeten de burger en elkaar dienstbaar tegemoet treden en respectvol bejegenen.

Professionaliteit en morele verantwoordelijkheid

Professionaliteit houdt in dat de ambtenaar zijn werk goed uitvoert, integer is en het vermogen heeft om de verschillende kernwaarden tegelijkertijd toe te passen. Wanneer verschillende waarden om voorrang strijden, moet hij een verantwoorde afweging kunnen maken.

Tip

Wil je weten hoe het in jouw organisatie is geregeld? Departementen hebben vaak eigen integriteitregels, die ook voor internet gelden. Zoek ze eens op.

Hoofdstuk 2: DE BESTAANDE REGELS GELDEN OOK ONLINE

De rechten en plichten van ambtenaren, ook als het gaat om online-activiteiten, zijn vastgelegd in regels en wetten. De kern ervan is artikel 7 van de Grondwet, die zegt dat iedereen recht heeft op vrije meningsuiting. Dat geldt ook voor een ambtenaar en het betekent dat je ook kritisch mag zijn. Maar je mag als ambtenaar geen uitlatingen doen die je eigen functioneren of dat van de overheid kunnen schaden. Hoe dichterbij het beleidsterrein staat waarover je uitspraken doet, des te groter de maatschappelijke gevolgen ervan kunnen zijn.

De regels, ook online

Algemene functioneringsnorm

Het Algemeen Rijksambtenarenreglement (ARAR) omschrijft de materiële rechten en plichten van rijksambtenaren en vormt de basis voor de ambtseed of -belofte die zij moeten afleggen. Deze luidt:

'Ik zweer of beloof dat ik plichtsgetrouw en nauwgezet de mij opgedragen taken zal vervullen en zaken die mij uit hoofde van mijn functie vertrouwelijk ter kennis komen of waarvan ik het vertrouwelijke karakter moet inzien, geheim zal houden voor anderen dan die personen aan wie ik ambtshalve tot mededeling verplicht ben;

Ik zweer of beloof dat ik mij zal gedragen zoals een goed ambtenaar betaamt, dat ik zorgvuldig, onkreukbaar, en betrouwbaar zal zijn en dat ik niets zal doen dat het aanzien van het ambt zal schaden.'

Voor ambtenaren die niet onder het ARAR vallen geldt artikel 2:5, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht. Denk daarbij aan ingehuurde externen en andere tijdelijke krachten die de eed niet hebben afgelegd.

Vrijheid van meningsuiting

Je hebt recht op vrijheid van meningsuiting, als privépersoon mag een ambtenaar dus een andere mening dan die van een minister laten horen. Maar je bent daarin wel beperkt. De Ambtenarenwet schrijft in artikel 125a over de vrijheid van meningsuiting voor ambtenaren: *'Een ambtenaar dient zich te onthouden van het openbaren van gedachten of gevoelens [...], indien door de uitoefening van deze rechten de goede vervulling van zijn functie of de goede functionering van de openbare dienst, voor zover deze in verband staat met zijn functievervulling, niet in redelijkheid zou zijn verzekerd.'*

Dit heet de functioneringsnorm. Een van de stelregels is: Hoe dichterbij het onderwerp waarover je schrijft of spreekt bij je eigen beleidsterrein ligt, des te groter de maatschappelijke impact van je uitlatingen kan zijn. (zie ook onderstaande paragraaf 'Waar ligt de grens')

Online in de uitoefening van je functie

Internet biedt een minister extra mogelijkheden om informatie en draagvlak voor het beleid te krijgen. Ambtenaren kunnen daarvoor door de minister worden ingezet. Je bent dan online in de uitoefening van je functie.

In Aanwijzing 11 van de Aanwijzingen externe contacten Rijksambtenaren staat daarover:

'Ambtenaren zijn bij de uitoefening van hun functie altijd werkzaam voor de betrokken minister. Zij vertegenwoordigen de minister in contacten met derden; zij handelen of spreken als zodanig niet voor zichzelf. De ambtenaar dient zich van zijn positie als zodanig bewust te zijn.'

Waar ligt de grens?

In de praktijk voelen ambtenaren goed aan waar de grens ligt in hoe ze zich kunnen uitlaten, dit is immers in andere activiteiten niet anders dan online. Als het toch niet helder is, zijn er criteria die houvast bieden. Deze criteria worden ook achteraf gebruikt, als gekeken wordt of de normen zijn overschreden.

De criteria zijn:

- de afstand tussen je functie en het beleidsterrein waarover je de uitlatingen hebt gedaan
- de politieke gevoeligheid van het onderwerp
- het tijdstip van de uitspraken
- de manier waarop je de uitspraken hebt gedaan
- eventuele schadelijkheid ten tijde van de uitspraken was te voorzien geweest
- ernst en duur van de problemen voor de dienstvervulling van de ambtenaar of de openbare dienst.

Kern hiervan: als je als ambtenaar het beleid van een minister bespreekt, maar daarmee in je functie geen of weinig bemoeienis hebt, is je recht op vrijheid van meningsuiting gelijk aan die van andere burgers. Ligt het terrein dichterbij, dan kunnen de maatschappelijke gevolgen van de uitspraken groter zijn en kun je daarmee je eigen functioneren of dat van de openbare dienst schaden.

Een uitgebreidere toelichting lees je in Aanwijzing 15 van de [Aanwijzingen externe contacten Rijksambtenaren](#) (Staatscourant 1998, nr. 104).

Wil je meer weten over jouw vrijheid van meningsuiting? In deze artikelen in de Ambtenarenwet lees je er meer over:

- Artikel 2
- Artikel 125a, eerste, tweede en derde lid
- Artikel 134

Hoe werkt dat in de praktijk?

Maak helder in welke hoedanigheid je naar buiten treedt, op persoonlijke titel of in de uitoefening van je functie, zodat duidelijk is of er sprake is van het standpunt van een orgaan van de overheid of van een persoonlijke opvatting van jou als ambtenaar. Schrijf je op persoonlijke titel over een onderwerp dat met je beleidsterrein te maken heeft, dan is het verstandig dit er duidelijk bij te zetten. Dan zet je er dus ook bij wat je functie is (ambtenaar bij.., op persoonlijke titel). Houd je een blog bij over een onderwerp dat ver van je werk afstaat, een reisblog bijvoorbeeld, dan is het meteen duidelijk dat je niet als ambtenaar schrijft en hoef je dat dus ook niet te vermelden .

Ook de overheid - haar ambtenaren - communiceert online met de samenleving. Je kunt dus ook als ambtenaar online optreden namens of voor de minister (zie ook hoofdstuk 4). Door bijvoorbeeld te wijzen op openbare informatie met een andere invalshoek. Wees je steeds bewust dat je niet voor jezelf spreekt, maar voor de minister. En maak jezelf duidelijk kenbaar als ambtenaar.

De ambtenaar hoeft niet steeds per online-bijdrage toestemming te vragen (dat is ook ondoenlijk), maar de minister moet wel de gelegenheid krijgen om zijn bevoegdheden en verantwoordelijkheid waar te kunnen maken. Als je als ambtenaar namens of voor de minister online actief bent, opereer je onder het gezag van de minister en blijft de minister verantwoordelijk. De minister kan online-activiteiten dus goed- of afkeuren of opschorten. Per ministerie kan het verschillen op welke wijze dit gebeurt.

Tip

Behalve de zorgvuldigheid en integriteit die je normaal gesproken al gebruikt in je contacten, heb je op internet te maken met de richtlijnen die speciaal voor jouw departement gelden. De minister bepaalt uiteindelijk de precieze instructies en kan online activiteiten dus goed- of afkeuren of opschorten. Ga na of en welke richtlijnen er zijn binnen jouw departement

Hoofdstuk 3: ONDERSCHIED TUSSEN PRIVEPERSOON EN AMBTENAAR IN FUNCTIE

Het is soms lastig je persoonlijke en ambtelijke identiteit voldoende te scheiden. Maar of je je uitlatingen privé doet of als ambtenaar in functie maakt wel degelijk verschil. In het laatste geval doe je dat namens of voor de minister en maak je altijd duidelijk kenbaar dat je ambtenaar bent.

Privé of publiek?

Je kunt je als ambtenaar, maar ook als maatschappelijk of politiek geëngageerde burger op internet begeven. Natuurlijk weet je het verschil tussen je privé e-mailadres en je zakelijke adres, maar toch ligt vermenging tussen je ambtelijke en persoonlijke identiteit soms op de loer.

Stel, je bent uit hoofde van je functie lid van LinkedIn, je gebruikt je zakelijke e-mailadres, maar je gebruikt het netwerk ook voor je vrienden en kennissen. Of je schrijft op je werk, maar wel op persoonlijke titel, een stuk voor een bepaalde site. Treed je dan op namens de overheid of namens jezelf? Kortom, de scheiding tussen persoonlijke opvattingen en die van de ambtelijke organisatie of minister is niet altijd even duidelijk. Stel jezelf daarom steeds de vraag in welke hoedanigheid je optreedt.

Mee discussiëren

Ben je als ambtenaar online uit hoofde van je functie dan val je onder ministeriële verantwoordelijkheid. Of je dat op kantoor doet of thuis of waar dan ook, dat maakt niet uit. Als geëngageerd en deskundig burger mag je natuurlijk altijd online mee discussiëren, ook over onderwerpen waar jouw ministerie zich mee bezighoudt. Maar dan doe je dat op persoonlijke titel.

Hoe dan ook, je gedraagt je altijd als een goed ambtenaar, volgens het ARAR of de functioneringsnorm van de Ambtenarenwet. Je bent je bovendien altijd bewust van je positie als ondergeschikte van de minister.

Ten slotte

Eigen verantwoordelijkheid nemen is makkelijker gezegd dan gedaan. Heb je een dilemma of probleem? Vraag je dan af of je:

- je collega's nog recht in de ogen kunt kijken
- goedkeuring zou krijgen van je baas
- je op je gemak zou voelen als jouw bijdrage de volgende dag in de krant zou staan

Is het antwoord nee, bespreek de kwestie dan met je collega of leidinggevende. Zo laat je zien waar je mee zit en zorg je zelf voor openheid.

Tip

Blijf op internet zakelijk in je uitlatingen. Je kunt jaren later nog steeds geconfronteerd worden met uitspraken die je ooit deed. Realiseer je ook dat internetlezers vrij makkelijk achter je identiteit kunnen komen door profielen en andere informatiesporen op het internet aan elkaar te linken.

Hoofdstuk 4: ZORGVULDIG MEEDOEN

gericht en gedoseerd participeren

Waarom doe je mee, wat levert jouw aanwezigheid op, wie wil je bereiken? Een goede voorbereiding is het halve werk. Vraag jezelf van tevoren af wat je bijdrage betekent voor jezelf, voor het departement, de bewindspersoon, maar ook voor de andere deelnemers. Bereid je goed voor en zorg voor voldoende mandaat, dat verschilt per departement. Meedoen kost tijd en aandacht, maak daar tijd voor vrij. Documenteer je bijdragen en leg vast wat je online hebt gepubliceerd, zodat daar achteraf geen misverstanden over kunnen ontstaan.

Zorgvuldig meedoen

Online is een ruim begrip. We kennen het vanuit werkgeleend perspectief in de vorm van interactieve beleidsvorming en het volgen van de discussies op internet. Maar de vormen en mogelijkheden zijn eindeloos. Buiten dat het internet ons voorziet in een schat aan informatie, zijn vooral de sociale media sterk in opkomst. Zo kunnen we chatten, foto's en filmpjes uploaden, bloggen, Twitteren, vrienden maken en zelfs een virtueel leven leiden.

7 redenen om mee te doen

Er zijn veel redenen te bedenken waarom jouw departement en haar ambtenaren online aanwezig moeten zijn. Wat heeft je organisatie aan internet, wat kan online betekenen voor beleid of de ontwikkeling daarvan, en wat word je er zelf wijzer van?

1. Je hebt **direct contact met doelgroepen** en je kunt persoonlijke relaties opbouwen. Dat draagt bij aan een beter begrip en beeldvorming over het departement en het overheidsbeleid.
2. Je hebt een **ander contact met doelgroepen**: het wordt snel duidelijk of je in je dagelijks werk wel met de juiste mensen aan tafel zit. Ervaringsdeskundigen zijn ook online, terwijl je hen via traditionele wegen niet zo makkelijk spreekt.
3. Je kunt **beter en sneller inspelen op actuele ontwikkelingen**. Internet heeft gevoelige antennes, er broedt al iets voordat het elders een kwestie of zelfs probleem wordt. Ben je er snel bij, dan kun je de eerste kou uit de lucht halen.
4. Je kunt **meer creativiteit aanboren**: vele professionals weten meer dan één ambtenaar. Zij spreken uit ervaring, bekijken vraagstukken vanuit verschillende disciplines en invalshoeken.
5. Je kunt voorzien in **juiste informatie** of verkeerde informatie corrigeren. Mensen moeten erop kunnen vertrouwen dat informatie van de overheid feitelijk juist en objectief is.
6. Je kunt zorgen voor een **sterker draagvlak van beleid**. Er is meer ruimte voor toelichting en contact, al of niet persoonlijk, waardoor uitleg in een ander daglicht komt te staan. Beleid kan daardoor vaak beter begrepen en mogelijk ook beter gewaardeerd worden.
7. Bijdragen van anderen op internet kunnen het **beleid verrijken**. Een frisse blik van buiten en iets meer afstand leveren vaak nieuwe inzichten op. Ervaringen van buitenstaanders staven het beleid of een beleidsvoorstel, maar kunnen ook aanleiding zijn voor verder onderzoek.

Wat mag, wat niet?

Als ambtenaar kun je je online op verschillende manieren manifesteren. Net als iedereen. Wat mag je wel en wat niet op internet? Dat is niet zomaar te zeggen, maar je kunt met gezond verstand wel gedeeltelijk zelf het antwoord geven. Je mag een profiel aanmaken, zakelijk en privé netwerken, niet uit de school klappen en niet twitteren over zaken die in besloten omgevingen zijn besproken. Je uitspraken kunnen tenslotte ook gevolgen hebben voor de beeldvorming over jouw ministerie. Bezoekers kunnen een jolige ambtenaar in verband

brengen met de werkgever, de overheid dus – zelfs als die uitlatingen privé zijn gedaan. Iedereen kijkt mee.

Gebruik sociale media in je rol als ambtenaar

Profielsites als Hyves, LinkedIn, Facebook

Dit is je privé domein, dat echter ook kan uitstralen naar jou als ambtenaar in functie. Geef hier geen vertrouwelijke beleidsinformatie prijs. Je kunt zonder risico een profiel aanmaken.

Eigen weblog, eigen site

Vermeld ook hier geen vertrouwelijke informatie. Blog je over je beleidsterrein, maak jouw rol daarin dan duidelijk. Klap niet uit de school. Plaats geen foto's van of informatie over je collega's zonder hun toestemming.

Twitter, microbloggen

Maak uitspraken in besloten sfeer niet openbaar. Indien niet vertrouwelijk, niet over je collega's of niet schadelijk voor het departement of bewindspersoon, zijn tweets over je activiteiten als ambtenaar geen probleem.

Video- en fotokanalen als YouTube en Flickr

Plaats alleen filmpjes, geluidsbestanden of foto's die met je werk te maken hebben. Geen feestjes dus, of uitstapjes. Houdt rekening wie er gefilmd wordt, overleg voor plaatsing met de betrokkenen.

Wikipedia

Corrigeer onjuiste lemma's en informeer bezoekers over feiten, maar doe dat alleen over je eigen beleidsterrein. Zet er altijd de naam van je departement bij. Regels over het gebruik van Wikipedia verschillen per departement.

Bestaande discussie

Op vele manieren in te zetten. Corrigeren, stimuleren, uitnodigen, helpen, geholpen worden, informeren. Zorg dat je altijd herkenbaar bent als ambtenaar, dus met vermelding van naam, functie en departement.

Internet, een glazen huis

Wie op een verantwoorde manier gebruik wil maken van internet, is zich bewust van de mogelijkheden en risico's die dat met zich meebrengt. Dat is een belangrijke voorwaarde, want de dynamiek van internet kent soms zijn weerga niet. Zo blijven berichten op internet altijd beschikbaar en kunnen ze steeds opduiken. Ook als je ergens inmiddels al lang anders over denkt. Blijf op internet dus zakelijk in je uitlatingen.

Je hebt een groot bereik, anderen kunnen op jouw bijdrage reageren, je bent persoonlijk zichtbaar en je hebt direct contact met andere deelnemers. Dat kan positief zijn, maar heeft soms ook negatieve gevolgen.

Internet biedt heel veel voordelen, maar er zijn ook risico's. Weet dus waar je bent, wie er achter een site zit, weet wie de doelgroep ervan is en wat je doel is als je deelneemt aan bijvoorbeeld een platform. Realiseer je dat internetlezers vrij makkelijk achter je identiteit kunnen komen door profielen en andere informatiesporen op het net aan elkaar te linken. Werken op internet is werken in een glazen huis, hou dat steeds in je achterhoofd.

Tip

Je hoeft niet vooraf voor elke online-activiteit toestemming te vragen. Maar het kan wel raadzaam zijn advies te vragen aan de directie Communicatie. Bijvoorbeeld over een risico-of omgevingsanalyse, over publicitaire en politieke gevoeligheden, over veiligheidsaspecten, over kansen en mogelijkheden. Door je online-bijdrage naar deze afdeling te sturen, houd je ze op de hoogte van wat er op internet gebeurt. Ook je bijdrage op persoonlijke titel kun je desgewenst voorleggen aan Communicatie.