

**datum**

13 februari 2018

**nummer**

D2018.xxx

## Dienstnota

<http://stad.antwerpen.be/dienstnota/>

**Verantwoordelijk voor de uitvoering** De chef-waardeerders voor onmiddellijke kennisgeving aan hun medewerkers

<b>Gebruik</b>	Deze dienstnota is enkel voor intern gebruik en mag niet extern verspreid worden zonder toestemming van de stadssecretaris.
<b>Van</b>	Stadssecretaris
<b>Rubriek</b>	Bestuur
<b>Titel</b>	Actualisering gedragscode sociale media voor medewerkers
<b>Vervangt</b>	-
<b>Bijlagen</b>	-
<b>Verwijzingen</b>	-
<b>Inlichtingen</b>	Guy Peeters (OS/MC - 03 338 98 66- <a href="mailto:guy.peeters@stad.antwerpen.be">guy.peeters@stad.antwerpen.be</a> )
<b>Afschrift</b>	Alle leden van stad Antwerpen
<b>Vervaldatum</b>	-

---

### Actualisering gedragscode sociale media voor medewerkers

Deze nota heeft tot doel duidelijkheid te verschaffen over de gedragsregels voor medewerkers op online-conversatieplatformen, ongeacht een verkiezingsjaar of de sperperiode. Deze nota is een actualisering van de gedragscode sociale media voor medewerkers uit 2013.

1. Context
2. Spelregels

Sven Cauwelier  
stadssecretaris



## 1. Context

Digitale media hebben er voor gezorgd dat mensen media-kanalen zijn geworden. Iedereen heeft met zijn persoonlijke online profielen een netwerk, zelfs een publiek opgebouwd waarmee ze online conversaties aangaan. Bekendste voorbeeld zijn de sociale media. Voor sommigen zijn dat 4 volgers op Twitter, voor anderen (gemiddeld) 305 vrienden op Facebook of, wie weet, een paar duizend lezers van zijn of haar blog. Maar ook via reacties op digitale fora, nieuwssites en de eigen antwerpen.be bereikt ieder van ons een publiek.

Elke ambtenaar is een ambassadeur van de stad. Online conversaties creëren opportuniteiten om de boodschap van de stad verder uit te dragen en de relatie tussen burger en stad te versterken. Een voorbeeld -Een relevante vacature doorsturen naar je LinkedIn-netwerk of je Facebook-vrienden kan erg efficiënt zijn. Net als het stellen van een vraag of het geven van een reactie bij een artikel op een website. Een online netwerk uitbouwen en deelnemen aan online conversaties is op zich dus een positief ding.

Wel rijzen er vragen bij de werknemers van de stad Antwerpen over wat ze al dan niet mogen schrijven op hun persoonlijke profielen en andere media-kanalen. Deze gedragscode heeft als doel een aantal spelregels en aandachtspunten voor de medewerkers mee te geven

## 2. Spelregels

### 1. Algemene gedragscode

De regels voor online conversaties zijn op zich niet anders dan voor andere communicatiekanalen. Het is belangrijk dat ambtenaren ook online de A-waarden en de algemene gedragscode naleven. Dit zowel op persoonlijke kanalen als in reacties op kanalen van anderen.

In principe moeten dus alle vragen beantwoord kunnen worden aan de hand van onderstaande uittreksels uit de gedragscode. De gedragscode is te vinden op het intranet van het Bureau voor Integriteit of direct te downloaden via

<https://www.antwerpen.be/nl/info/545794a9aba8a775788b4584/gedragscodes>

#### ***Loyaliteit***

We zijn het vast niet altijd eens met het beleid, maar toch zijn we loyaal aan de stad: aan het bestuur, aan onze bedrijfseenheid of ons departement en aan ons team. We spreken daarover in positieve termen en we verdedigen de beslissingen van onze leidinggevenden. Maar we zijn ook actief en kritisch in de fase van de beleidsvoorbereiding, voorafgaand aan de beslissingen die moeten worden genomen.

#### ***Vrijheid van meningsuiting***

*Natuurlijk hebben we als burger het volledige recht op onze meningsuiting. We mogen ons net als ieder ander kritisch uitlaten over alle openbare zaken. De grens ligt daar waar:*

- *het voor onze toehoorders niet meer duidelijk is of we als privépersoon of als ambtenaar spreken;*
- *we negatief over de stad spreken, zonder dat we die zaken eerst binnen onze eigen organisatie hebben trachten te verbeteren;*
- *we het imago van de stad ernstig zouden schaden.*

Opmerking: deze 3 punten zijn een kwestie van of/of. Als je je niet aan één van de punten houdt, overtreed je in principe de gedragscode.

#### ***Omgaan met vertrouwelijke informatie***

*Als we beschikken over vertrouwelijke informatie of voorkennis hebben van beslissingen en plannen die de waarde van roerende of onroerende goederen kunnen beïnvloeden, houden we die strikt geheim.*



### **Collegialiteit**

*We steunen onze chef en collega's in de uitvoering van hun taken en beslissingen, springen in waar nodig en komen afspraken vlot na. We geven elkaar opbouwende opmerkingen over de manier van werken. We zorgen voor een goede werksfeer.*

### 2. Digitale media: concrete aandachtspunten

Het belangrijkste principe van deze gedragscode is dat de ambtenaar op basis van deze principes zelf moet afwegen wat kan en wat niet kan.

Omdat elk geval altijd uniek is, wil de stad Antwerpen toch een paar **concrete aandachtspunten** meegeven.

- Gebruik je gezond verstand. Als je er aan twijfelt of je update, filmpje of reactie wel een goed idee is, is het mogelijk geen goed idee.
- Kritiek mag, als het op een verdraagzame en respectvolle manier gebeurt (vooral met betrekking tot taalgebruik) en als het duidelijk is dat je als inwoner en niet als ambtenaar spreekt. Tip: Reageer als persoon niet vanuit je stad.antwerpen.be -mailadres. Reageer je op een artikel op antwerpen.be? Vul dan een gebruikersnaam in op je Antwerpen.be -account. Anders verschijnt je stad.antwerpen.be -mailadres als afzender van een reactie. Voor lezers kan dat verwarrend zijn. Het lijkt alsof je als medewerker van de stad spreekt
- Wees je bewust van de openbaarheid van het internet. Wat je publiceert op het web is wereldwijd en kan (meestal) door iedereen gelezen of gekopieerd worden.
- Als iemand rechtstreeks een vraag stelt aan de stad (bijvoorbeeld een tweet gericht aan @Stad\_Antwerpen of op een Facebook-pagina van stad of een reactie op [www.antwerpen.be](http://www.antwerpen.be)), antwoord dan niet vanuit je persoonlijk profiel. Het contactcenter werkt samen met de beheerders van die kanalen om zulke berichten snel en duidelijk te beantwoorden indien nodig.
- Het internet vergeet niet; alles blijft vindbaar. Zet niets online dat je niet herhaald wil zien op nationale tv.
- Communiceer geen vertrouwelijke informatie, ook niet op je privé Facebookprofiel.
- Voel je niet verplicht om op je persoonlijke sociale media vriendschapsverzoeken van collega's of mensen uit je professionele netwerk te aanvaarden.
- Onthoud je van kwetsende opmerkingen over collega's via sociale netwerksites, blogs, websites.
- Wees je bewust van de privacysettings van je Facebook. Als je twijfelt, werk je even door de helpsectie van Facebook (<https://www.facebook.com/help/privacy>).
- Als je je persoonlijke profielen gebruikt voor professionele doeleinden, maak dan duidelijk (bijvoorbeeld in je profiel-info) dat je voor de stad Antwerpen werkt. Let op voor belangenvermenging. Als je antwoordt op een vraag van iemand, zorg er altijd voor dat je bij de feiten blijft. Wees altijd eerlijk, beleefd, positief en neem negatieve commentaar niet persoonlijk.
- Elk geval is uniek en soms zal de gedragscode geen uitsluitel bieden. Dus als je twijfelt, vraag even de mening van je leidinggevende. Als er dan nog onduidelijkheid is, kan je advies vragen aan de medewerkers van het Bureau voor Integriteit (<https://www.antwerpen.be/nl/overzicht/bureau-voor-integriteit/>).

### 3. Online conversatie gedragscode

De algemene gedragscode en de concrete aandachtspunten vormen dus de basis van de gedragscode voor online conversatie. De gedragscode is erop gericht om de medewerkers te faciliteren en zowel vertrouwen als een houvast te geven.

