

SOCIALE MEDIA BELEID ZORGGROEP H. HART

VERSIE: 03/10/2022

Zorggroep H. Hart
Budastraat 30 | 8500 Kortrijk
T 056 321 000 | info@h-hart.be | www.h-hart.be

ALGEMEEN

Dit sociale media beleid geldt voor alle medewerkers (dit omvat: werknemers, stagiaires, jobstudenten en vrijwilligers) die tewerkgesteld zijn binnen de voorzieningen en diensten die deel uitmaken van de feitelijke vereniging Zorggroep H. Hart, hierna vermeld als “Zorggroep H. Hart”.

VZW	VOORZIENING
Aurelia vzw	Woon- en Zorghotel Aurélys
Aurelia vzw	Dagcentrum Aurélys
Aurelia vzw	Gezinszorg Aurélys
Aurelia vzw	Bistro 't Boshüs
Braamrakkertjes vzw	De Braamrakkertjes
Braamrakkertjes vzw	IBO De Braamrakkertjes
Braamrakkertjes vzw	Zeppelin
Braamrakkertjes vzw	De Kabouterberg
H. Hart Services vzw	Dienstencheques H. Hart (Kortrijk – Wevelgem – Zwevegem – Menen)
Idefix vzw	De Vlinder
Pamele vzw	Pamele woonondersteuning
Pamele vzw	Pamele dagondersteuning
Soetkin vzw	Centrum voor Logopedie
Soetkin vzw	Kinderresidentie H. Hart
Soetkin vzw	IBO Kinderclub (buitenschoolse opvang)
Soetkin vzw	't Hoogappeltje
Soetkin vzw	De BollieZzz
Soetkin vzw	BiebeleBontseBerg
Soetkin vzw	Bonte Beer
Thuiszorg H. Hart vzw	Dienstencentrum Buda voor personen met jongdementie
Thuiszorg H. Hart vzw	Dienstencentrum Groote Broel voor actieve senioren
Thuiszorg H. Hart vzw	Gezinszorg H. Hart
Vzw Zusters van Liefde – Gesticht van het H. Hart	Residentie Groote Broel
Westerlinde vzw	Woonzorgcentrum Westerlinde
Westerlinde vzw	Centrum voor Kortverblijf Westerlinde
Westerlinde vzw	Gezinszorg Westerlinde
Westerlinde vzw	Bistro De Linde
Woon en Zorg H. Hart vzw	Woon- en Zorghotel H. Hart
Woon en Zorg H. Hart vzw	Centrum voor Kortverblijf H. Hart
Woon en Zorg H. Hart vzw	Dagverzorgingscentrum H. Hart
Woon en Zorg H. Hart vzw	Residentie Budalys
Woon en Zorg H. Hart vzw	Thuisverpleging H. Hart
Woon en Zorg H. Hart vzw	Bistro Buda Kitchen en Alta takeaway

INLEIDING

Sociale media zijn in opmars. Ook de zorg- en dienstverleningssector ontdekt deze nieuwe manier van communiceren, die tal van mogelijkheden biedt naar de binding met cliënten, het aanwerven van personeel, de perceptie van een organisatie, de profilering als werkgever, het transparant maken van een werking... en nog zoveel meer.

De wetgever maakt geen onderscheid tussen de virtuele en de echte wereld. Alle wetten die van toepassing zijn in de realiteit zijn dat ook op sociale media. En dat geldt dus ook voor de bescherming van privacy, laster en eerroof, pesten van collega's, etc.

WAT ZIJN SOCIALE MEDIA?

Sociale media is een verzamelnaam voor internettoepassingen die gebruikt worden voor het delen van informatie en meningen. De gebruikers van de sociale media zorgen voor de creatie van de inhoud. Die inhoud bestaat uit teksten, geluidsfragmenten of beelden. De inhoud wordt niet alleen gecreëerd en gebruikt door andere gebruikers, maar ook gedeeld en gewaardeerd in interactie en dialoog. Het is tweerichtingsverkeer. Zo wordt de inhoud voortdurend aangevuld en verrijkt.

Bij het gebruik van sociale media is de scheidingslijn tussen werk en privé niet altijd even helder. Het is belangrijk dat de medewerkers van Zorggroep H. Hart zich daarvan bewust zijn en daar ook goed mee omgaan.

Deze policy is bedoeld voor medewerkers van Zorggroep H. Hart die deelnemen aan sociale media vanuit hun functie, maar ook privé. Dit zijn enkele voorbeelden van deelname aan sociale media:

- Bloggen en microbloggen;
- Reageren op blogs en fora;
- Actief zijn in sociale netwerken als Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram, Whatsapp, enz.;
- Actief zijn in interactieve intranetten en interne communicatie-instrumenten.

Dit beleid wil de medewerkers bewust maken van de kansen en de risico's van sociale media.

GEBRUIK VAN SOCIALE MEDIA DOOR MEDEWERKERS

Het gebruik van sociale media (zoals Facebook, Twitter, Instagram, Flickr, Youtube, etc.) door medewerkers is **niet** toegestaan op het werk, tenzij de medewerker hiervoor de uitdrukkelijke toestemming heeft verkregen van de directie.

Maar ook wanneer medewerkers in de privé sfeer gebruik maken van sociale media, wordt van hen verwacht dat ze verantwoordelijk en loyaal zijn tegenover hun werkgever. Het beroepsgeheim blijft altijd van toepassing: op het werk en buiten het werk. Er wordt dus geen enkele informatie gedeeld over cliënten, noch foto's gedeeld van of met cliënten.

Indien een medewerker met een werkgerelateerd probleem of ergernis zit, bespreekt de medewerker dit op het werk met de collega's of met een leidinggevende, niet op sociale media. De medewerker blijft een ambassadeur voor zijn werkgever en voor de verschillende voorzieningen vallend onder Zorggroep H. Hart in het algemeen.

Vanuit onze opdrachtsverklaring streven we ernaar om een positieve beeldvorming over onze cliënten te bewerkstelligen. Indien een medewerker misvattingen aantreft over een voorziening van Zorggroep H. Hart, signaleert hij/zij deze aan de directie.

ALGEMEEN

Ga er steeds van uit dat informatie op sociale media nooit vertrouwelijk is, noch goed beveiligd, en dat het bijna onmogelijk is om gepubliceerde informatie achteraf nog te wijzigen of wissen.

Deelname aan sociale media kan een aantal risico's met zich meebrengen, die zowel voor Zorggroep H. Hart als voor de auteur gevolgen kunnen hebben.

Belangrijk is dat Zorggroep H. Hart op sociale media bepaalde richtlijnen betreffende integriteit in acht neemt, verantwoordelijk en loyaal is.

HOUD JE AAN WETTEN, REGELS EN PROCEDURES

Maak geen vertrouwelijke informatie bekend en respecteer geldende rechten, zoals bv. het auteursrecht of het portretrecht. Hou ook rekening met interne regelgeving.

FOTO'S

Zorggroep H. Hart publiceert enkel foto's van gebruikers en andere personen indien zij hiervoor hun toestemming hebben verleend. Zorggroep H. Hart respecteert bij het publiceren van de foto's steeds de menselijke waardigheid. Zo worden er geen foto's genomen van cliënten die slapen of eten met een slab, ongelukkig ogen, kledij, religieuze symbolen, etc.

COMMUNICEER OPEN

Geef zo veel mogelijk informatie die je kan geven, zeker als die een meerwaarde vormt voor het gesprek. Maak duidelijk waar die informatie vandaan komt door bronvermelding. Als Zorggroep H. Hart bepaalde informatie niet kan geven, zeg dat dan en geef ook de reden.

HET IS EEN GESPREK

Spreek met je lezers net zoals je met echte personen zou spreken, vermijd dus moeilijk taalgebruik. Kies een authentieke toon die past bij de persoonlijkheid van Zorggroep H. Hart. Stimuleer anderen om aan het gesprek deel te nemen. Probeer eraan bij te dragen dat het gesprek voor iedereen wat oplevert.

REAGEER GEPAST

Kom je vragen gericht aan Zorggroep H. Hart tegen, of zie je kritiek? Beslis eerst of je zelf antwoordt, of dat je het beter overlaat aan de directie. Probeer zo veel mogelijk feitelijke informatie te geven, maar bedenk wel dat je gesprekspartner dat als een standpunt kan opvatten. Verzeil liever niet in een oeverloze of verhitte discussie. Communiceer respectvol, gebruik geen schuttaal. Twijfel je? Contacteer dan eerst de directie.

MAAK JE EEN FOUT OF WEET JE HET NIET?

Dat kan iedereen overkomen. Geef het gewoon toe en probeer de fout te verhelpen. Wis de tekst waarin de fout staat niet (die kan immers al lang gekopieerd zijn en elders op het internet staan) maar voeg de juiste informatie toe. Laat ook weten wat Zorggroep H. Hart doet om een fout te corrigeren of om informatie te achterhalen – dat is vaak beter dan lang zwijgen omdat je dan je gesprekspartners in onzekerheid laat en er ruimte ontstaat voor speculatie.

HET INTERNET VERGEET NIET

Wees je er steeds van bewust dat alles wat Zorggroep H. Hart op het internet schrijft, daar vaak ook lange tijd (of eeuwig) blijft staan en voor anderen te bekijken is. Kijk dus uit met felle standpunten of verhitte discussies. Twijfel je? Contacteer dan eerst de directie.

VERGEET JE JOB NIET

Deelname aan sociale media kan je veel kennis en een stevig netwerk opleveren, maar kan ook veel tijd kosten. Wees je bewust van de hoeveelheid tijd die je aan sociale media besteedt en wanneer je dat doet. Vergeet je andere taken niet.

HET IS GEVEN EN NEMEN

Verwijs niet alleen naar interessante teksten elders op het internet, maar voeg ook zelf waardevolle informatie toe. Op die manier word je een gewaardeerd deelnemer aan sociale media.

BRONNEN

https://www.zorgneticuro.be/sites/default/files/2013_Wegwijzer%20in%20Sociale%20Media%205.pdf

https://fedweb.belgium.be/sites/default/files/downloads/Aanbevelingen%20bij%20het%20gebruik%20van%20sociale%20media_NL.pdf