

## Sociale media op de werkvloer

# Zijn richtlijnen nodig?

Sociale media zijn al lang geen hobby meer voor liefhebbers. Jong en oud twittert en blogt er vrolijk op los. Ook het werk van de HR-professional is door de komst van sociale media beïnvloed.

mr. Susan Schaeffer,

content coördinator XpertHR.nl

**Z**o zijn er steeds meer manieren om sociale media bij HR-activiteiten in te zetten. Denk aan het werven via netwerksites als LinkedIn. Maar ook aan het delen van kennis, het onderhouden van relaties met beroepsgenoten of alumni, het opzetten van bedrijfsnetwerken voor werknemers en internal branding.

### Mogelijkheden en risico's

Naast de mogelijkheden van sociale media, ervaren HR-professionals ook de risico's. Werknemers kunnen het bedrijf met hun tweets of podcasts al dan niet bewust in diskrediet brengen. Bedrijfsinformatie kan via de online kanalen in verkeerde handen belanden. Werknemers doen controversiële uitspraken op het web 'namens' het bedrijf. En ondanks geluiden dat sociale media het werk juist positief kunnen beïnvloeden, vrezen veel werkgevers toch vooral dat het gebruik de productiviteit verlaagt.

Om dit soort gevaren te dekken, stellen sommige bedrijven richtlijnen voor sociale media op. Maar zijn die richtlijnen nodig? Het lekken van bedrijfsgeheimen wordt veelal gedekt door bestaande geheimhoudingsclausules. Controversiële uitlatingen op online platforms kunnen op dezelfde manier worden aangepakt als uitspraken via andere media (televisie, radio et cetera.). Het gebruik van informatiesystemen is meestal al geregeld in een bestaand internetprotocol. Nieuwe regels zijn dus niet altijd noodzakelijk.

### Nut van richtlijnen

Toch kan het opstellen van richtlijnen voor sociale media nut hebben. Werknemers zijn zich er niet altijd bewust van dat hun berichten eindeloos bewaard kunnen blijven. Of dat zij door een groot publiek worden gelezen, waaronder de baas, klanten en collega's. Ook vergeten zij soms dat voor de lezer niet altijd duidelijk is in hoeverre op persoonlijke titel of namens het bedrijf wordt gesproken. Uitspraken worden in sociale media soms sneller en minder doordacht gedaan. Richtlijnen voor sociale media kunnen dan dienen om werknemers bewust te maken van de manier waarop zij zich in sociale media profileren.

Wat staat er nu precies in een 'social media protocol'? Uitgangspunt kan zijn dat sociale media een waardevolle bijdrage aan de organisatie kunnen leveren, zoals e-mail en internet dat al langer doen. Daarnaast bevat het een definitiebepaling en duidelijke regels: werknemers mogen in sociale media niet zonder toestemming praten over het bedrijf of klanten. Bij deelname moeten zij zich 'fatsoenlijk' gedragen. In persoonlijke berichten of een blog moet de werknemer een disclaimer opnemen.

### Ondernemingsraad

Daarnaast kan de werkgever de toegang tijdens het werk tot bepaalde sites verbieden. De vraag die dan meteen wel opduikt, is in hoeverre de werkgever activiteiten van zijn werknemer in sociale media mag controleren. Plaast een werknemer berichten

### Contact

XpertHR.nl is de HR Antwoordbank. Bent u geïnteresseerd in XpertHR.nl? Ga naar [www.xperthr.nl](http://www.xperthr.nl) en vraag een demonstratie aan of bel naar (020) 515 9123.

of informatie die toegankelijk zijn voor het publiek, dan zal dat waarschijnlijk het geval zijn. Heeft een werknemer zijn profiel afgeschermd, dan botst controle wellicht met het recht op de bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer. Een regel die toeziet op controle van computeractiviteiten zal overigens altijd de toestemming behoeven van de Ondernemingsraad.

Of het opstellen van een social media-protocol nodig is, hangt ten slotte af van de manier waarop andere zaken binnen het bedrijf zijn geregeld. Heeft het bedrijf een dik personeelshandboek, dan liggen richtlijnen voor sociale media voor de hand. Is er weinig geregeld omdat problemen doorgaans ad hoc worden bijgestuurd, dan kan daarbij worden aangesloten. In dat geval kan een bericht op intranet of een e-mail aan alle werknemers met daarin eenvoudige richtlijnen volstaan. ●

### Meer weten?

Op XpertHR.nl vindt u in het dossier HR 2.0 een voorbeeld social media-protocol. Maar ook:

- De tien risico's van sociale media
- Kansen van sociale media voor HR
- Voorbeeld gedragscode voor het gebruik van e-mail en internet