

Social Media Guidelines



Liken, kommentieren, teilen – machen Sie mit!

Für einen kurzen Draht und einen möglichst direkten Dialog zu den Menschen in der Region ist der Caritasverband Lünen-Selm-Werne auch in Social Media Kanälen unterwegs. Ganz nebenbei machen wir dabei mit kleinen Geschichten und Ereignissen aus unserem Verband auf unsere Angebote und Dienste aufmerksam.

Wir freuen uns, wenn Sie sich außerhalb Ihrer Dienstzeit ebenfalls aktiv in der Welt der sozialen Medien einbringen, sich dort mit Ihren Kommentaren, Meinungen, Shares und Likes an Diskussionen beteiligen und sich vernetzen. Niemand kann unseren Verband so authentisch repräsentieren wie Sie. Jede Äußerung, die Sie als Mitarbeitende der Caritas abgeben, macht Sie zu unserem Botschafter und trägt zu unserer Außenwirkung bei.

Beim Umgang mit sozialen Medien gibt es jedoch auch Risiken und Fallstricke und damit einige Grundregeln bei der verantwortungsbewussten Nutzung zu beachten. Bedenken Sie, dass ein Fehlverhalten im Web auch rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen kann und wir Äußerungen, die unserem Verband im Sinne unserer Caritasgemeinschaft schaden, nicht zulassen können. Unsere Social Media Guidelines sollen Ihnen helfen, sich sicher und professionell im Internet zu bewegen.



Sie übernehmen Verantwortung.

Sie sind für Ihr Verhalten und Ihre Äußerungen im Internet – ob beruflich oder privat – selbst verantwortlich. Bitte gehen Sie bewusst mit dieser Verantwortung um, in Ihrem eigenen Interesse und im Interesse Ihres Arbeitgebers. Was Sie dabei immer im Hinterkopf behalten sollten, ist, dass alles, was einmal im Internet veröffentlicht wurde, nicht so schnell wieder verschwindet. Wahren Sie Ihre Privatsphäre, und machen Sie sich auf denen von Ihnen genutzten Plattformen mit den entsprechenden Funktionen vertraut.



Sie sprechen für sich.

Wenn Sie sich ohne einen dienstlichen Auftrag in sozialen Medien zu einem Thema äußern, machen Sie bitte deutlich, dass Sie hier Ihre persönliche Meinung vertreten und nicht für den Verband sprechen. Verwenden Sie daher immer die Formulierung „ich“ statt „wir“.



Halten Sie gesetzliche Vorgaben ein.

Auch online sind Sie verpflichtet, gesetzliche Vorgaben, wie zum Beispiel Datenschutz, Persönlichkeitsrecht sowie Urheber- und Markenrecht, einzuhalten. Überprüfen Sie deshalb immer die Quelle bzw. das Urheberrecht Ihrer Beiträge (wie Bilder, Videos, Musik etc.). Stammen die von Ihnen geposteten Dateien von anderen Personen oder Unternehmen, so benötigen Sie in der Regel deren Einverständnis. Bevor Sie Bilder von Personen veröffentlichen, fragen Sie bitte, ob sie damit einverstanden sind – am besten schriftlich.



Das gehört nicht ins Netz!

Denken Sie bitte daran, dass Sie auch im Internet zur Verschwiegenheit über interne Verbandsangelegenheiten und Geschäftsgeheimnisse, wie z. B. fachliches Know-How, Kundendaten oder Finanzinformationen, verpflichtet sind. Gleiches gilt für inhaltliche Details oder interne Themen, bei denen Sie davon ausgehen können, dass ein betriebliches Interesse daran besteht, diese nicht zu veröffentlichen. Fragen Sie im Zweifel Ihren Vorgesetzten.



Immer locker bleiben!

Sein Gegenüber mit Respekt zu behandeln, ist selbstverständlich. Entsprechend gilt: Respektieren Sie die Meinung anderer und diskutieren Sie sachlich und professionell. Bleiben Sie bei hitzigen Diskussionen gelassen und schreiben Sie nicht im Affekt. Ein ruhiger Kopf, in Kombination mit einer souveränen, sachlichen Antwort, gewinnt mehr als jede überhitzte Reaktion. Lassen Sie sich nicht zu öffentlichen Streitereien provozieren, und vermeiden Sie besserwisserisches Auftreten. Jede soziale Plattform hat Regeln, informieren Sie sich über diese, und halten Sie diese ein.



Ehrlich währt am längsten.

Mit die wichtigsten Werte in den sozialen Medien und gleichzeitig die Basis von Vertrauen sind Transparenz, Offenheit und Authentizität. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass Sie offenlegen, dass Sie Mitarbeiter des Unternehmens sind und Ihren echten Namen nutzen, wenn Sie zu einem für unser Unternehmen relevanten Thema mitdiskutieren. Tun Sie das nicht oder erst zu spät, kann dies schnell als Schleichwerbung gewertet werden, und Ihre gute Intention verkehrt sich ins Gegenteil. Fällt das Thema nicht in Ihr absolutes Fachgebiet, ist es immer hilfreich, mit dem jeweiligen Fachbereich Rücksprache zu halten, damit Sie keine Fehlinformationen verbreiten.



Irren ist menschlich.

Fehler sind nicht immer vermeidbar, stehen Sie dazu! Was dann zählt, ist der transparente und taktvolle Umgang mit der Situation. Entschuldigen Sie sich für Ihren Fehler, und versuchen Sie nicht, diesen zu vertuschen. Wenn Sie bereits veröffentlichte Beiträge korrigieren, müssen Sie die Korrekturen als solche kennzeichnen.



Was tun, wenn's brennt?

Sie haben einen besonders kritischen Beitrag entdeckt oder haben die Sorge, dass ein Thema oder ein Maßnahme im Verband kritische Stimmen über unseren Verband ausarten könnte? Dann informieren Sie uns bitte sofort unter socialmedia@caritas-luenen.de darüber. Wir prüfen den Fall umgehend und werden alle notwendigen Schritte einleiten. In diesem Zusammenhang gibt es nicht zu viele Informationen, jeder Hinweis hilft.



Respekt!

Unfreundliche Kommentare und Respektlosigkeiten gegenüber Mitbewerbern, Geschäftspartnern, Kunden und Patienten fallen negativ auf den gesamten Verband zurück. Deswegen gilt, wenn es mal Stress und Probleme gibt, äußern Sie sich nicht öffentlich darüber. Lassen sich Unstimmigkeiten nicht direkt klären, sprechen Sie mit Ihrer Führungskraft darüber.



Kritik? Gerne – aber bitte direkt.

Wenn Sie Kritik am Caritasverband oder einer handelnden Person üben möchten, äußern Sie diese bitte zunächst intern und vertraulich. So können sich die zuständigen Stellen direkt der Sache annehmen und Ihnen weiterhelfen. Ihr erster Ansprechpartner ist Ihre Führungskraft. Daneben finden Sie im Verband vertrauensvolle Kolleginnen und Kollegen bei der Mitarbeitervertretung (MAV).

Noch Fragen?

Haben Sie Fragen oder Anregungen zu diesen Social Media Guidelines? Oder waren Sie schon mal in einer Situation, in der Ihnen diese Guideline nicht weitergeholfen hat? Ihr Feedback, Ideen und Vorschläge sind bei uns herzlich willkommen.

Schicken Sie einfach eine E-Mail an: **socialmedia@caritas-luenen.de**