

Gedragscode voor het gebruik van Social Media

Landal GreenParks



Onvergetelijke vakanties zitten in onze natuur

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Persoonlijke socialmediaprofielen	4
Gepast gebruik van sociale netwerken	5
Schending van het beleid	7
Social Media FAQs	8



Onvergetelijke vakanties zitten in onze natuur

Inleiding

Landal stimuleert alle medewerkers om gebruik te maken van Social Media. Social Media biedt kansen om te laten zien dat je trots bent op je werk en kan tevens een bijdrage leveren aan een positief imago van Landal.

Net als bij de opkomst van e-mail en internet ontstaan er ook nu vragen door het gebruik van Social Media. Privé- en werkgerelateerde zaken zijn niet zo gemakkelijk meer te scheiden. Dit is voor Landal aanleiding geweest om deze gedragscode op te stellen.

De gedragscode is in twee woorden samen te vatten: “Wees professioneel”. Landal verwacht van haar medewerkers dat zij zich professioneel, beleefd en behulpzaam opstellen en het bedrijf nooit in diskrediet brengen.

Landal moedigt iedereen aan gebruik te maken van Social Media. Deze gedragscode is bedoeld om:

- de verantwoordelijkheden vast te stellen;
- Landal en de medewerker te beschermen tegen nadelige gevolgen van het gebruik van sociale netwerken;
- aan te geven wat de risico's voor medewerkers zijn;
- aan te geven hoe eventuele problemen kunnen worden opgelost

Deze gedragscode is bedoeld voor alle gebruikers van externe websites waaronder, maar niet beperkt tot, Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube, Google+, Instagram, Pinterest, Wikipedia en reacties op weblogs en andere media. Daarnaast zijn deze gedragscodes ook toepasbaar op interne websites zoals AFAS en Landal Connect.

Net als bij andere vormen van communicatie zoals e-mail ben je uiteraard persoonlijk verantwoordelijk voor wat je online schrijft. Wees je ervan bewust dat berichten waarin je Landal vertegenwoordigt aanleiding kunnen geven tot gerechtelijke stappen tegen Landal.

Zorg er daarom voor dat je social media op een respectvolle, relevante en professionele wijze gebruikt, zodat je de reputatie van Landal op een positieve manier versterkt.



Onvergetelijke vakanties zitten in onze natuur

Persoonlijke socialmediaprofielen

Landal moedigt medewerkers die actief zijn op social media aan, om in hun persoonlijke profiel aan te geven waar ze werkzaam zijn. Het wordt ook gewaardeerd als via social media een opmerking of een reactie wordt gegeven of een bericht van Landal wordt leuk gevonden of gedeeld van Landal-Social Media profielen.

We vragen wel aan medewerkers om professioneel om te gaan met de verschillende social media kanalen.

De volgende aanbevelingen worden gezien als goed gebruik van social media:

- Gebruik je echte naam (zoals verstrekt aan Landal).
- Gebruik een representatieve profielfoto.
- Gebruik je officiële functienaam met een link vanuit je LinkedIn profiel naar het LinkedIn bedrijfsprofiel van Landal.
- Voeg het Landal Twitter adres toe aan je persoonlijke Twitter profiel en gebruik de optie om een link vanuit Twitter te leggen naar je eigen LinkedIn profiel.
- Geef op jouw persoonlijke Twitter/Facebook/LinkedIn aan dat het om een persoonlijk profiel gaat.
- Voeg je persoonlijke werkervaring toe aan je Facebook pagina met een link naar de meest relevante Landal Facebook pagina.
- Wanneer een persoonlijk account qua inhoud vooral Landal gerelateerd is, dan adviseren we een verklaring in de trant van “standpunten zijn van mij persoonlijk” in je profiel op te nemen om duidelijk te maken dat je standpunten niet per se overeenkomen met die van Landal.
- Wanneer een social media account overwegend persoonlijk is en zo nu en dan referenties naar Landal bevat, is deze verklaring niet noodzakelijk.

Bedenk dat...

- Alles wat je op social media plaatst ook gelezen kan worden door collega's en dit reacties op kan roepen
- Als je over Landal praat, je ambassadeur bent van ons merk. Let erop dat je geen statements, foto's, video of audio plaatst dat opgevat kan worden als schadelijk, obscene, bedreigend of intimiderend, wat zowel gasten, collega's of andere betrokken partijen van Landal kan aansporen tot het lastigvallen, discriminatie of (cyber) pesten van anderen.
- Het gebruik van social media 'real time' gebeurt. Een druk op de knop en jouw bericht staat direct online.
- Online informatie misschien wel eeuwig online staat. Het is niet altijd gemakkelijk om informatie naderhand te (laten) verwijderen. Bedenk dus goed hoe je wilt overkomen in tekst, beeld en geluid



Onvergetelijke vakanties zitten in onze natuur

- en niet alleen voor dat ene moment. Zo gebruiken bijvoorbeeld werkgevers vaak google om uit te zoeken wie de sollicitanten zijn.
- Het is not-done is om eenmaal geplaatste berichten zomaar te verwijderen. Met een druk op de knop (real time) worden ook foute berichten online geplaatst. Probeer de eerste te zijn om je eigen fouten te corrigeren, zonder eerdere berichten per definitie te wijzigen of te verwijderen. Vermeld daarbij dat jij degene bent die het bericht wijzigt. Geef bij verwijdering een goede reden.
 - Je ook rekening moet houden met het wettelijk vastgelegde beeld-, auteurs- en citaatrecht. Het is verboden om zonder toestemming van de maker andermans werk te publiceren. Schending van deze wet kan je een boete opleveren van honderden euro's.
 - Je nooit ongevraagd foto's en namen van gasten en kinderen of collega's mag publiceren in het kader van de privacy.
 - Sociale omgangsvormen online net zo goed gelden als offline. Respecteer degene tot wie je je richt. Laster, beledigingen en obsceniteit zijn niet geoorloofd. De privacy van anderen wordt gerespecteerd.
 - Je zoveel mogelijk inhoudelijk dient te reageren op stukken van anderen. Alleen je mening geven, zonder onderbouwing daarvan, vervuult de discussie en zegt meer over de schrijver van de reactie dan over het stuk. Onthoud dat dit soort reacties ook in google naar boven kunnen komen.
 - Social media soms tot gevolg kan hebben dat er een grijs gebied ontstaat tussen privé- en werkgerelateerde zaken. Wanneer je op een persoonlijke blog over je werk schrijft, kun je een disclaimer (zie voorbeeld onderaan het protocol) opnemen waarin staat dat dit blog jouw persoonlijke standpunt weergeeft en dat dit niet overeen hoeft te komen met dat van Landal.
 - Als jou een vraag wordt gesteld je altijd kan doorverwijzen naar Webcare. Verwikkel je niet in discussies of lastige situaties. Reageer dus niet op uitlatingen, reacties of klachten van gasten. De afdeling Webcare kan deze kwesties afhandelen.

Afdeling webcare is te benaderen via: webcare@landal.com

Gepast gebruik van sociale netwerken

Voeg waarde toe

Het merk Landal GreenParks wordt het beste gerepresenteerd door de werknemers en alles wat deze online publiceren wordt gereflecteerd op het bedrijf. Weblogs en sociale netwerken dienen te worden gebruikt zodat dit de waarde van het bedrijf vergroot. De inhoud van Social Media kan waarde toevoegen wanneer:

- Het jou, je collega's of andere betrokkenen helpt problemen op te lossen en beter te worden in het werk.
- De normen en waarden van Landal als bedrijf gepromoot worden.
- Het direct of indirect bijdraagt aan het verbeteren van Landal zelf, de producten, processen, services en het beleid van Landal.
- Het een gevoel van gemeenschap creëert.



Onvergetelijke vakanties zitten in onze natuur

Geheimhouding waarborgen

- Let goed op dat je, al dan niet per ongeluk, iemands privacy of een geheimhoudingsplicht schendt of bedrijfseigen en gevoelige informatie online plaatst, waaronder mede begrepen informatie afkomstig van derden. Bij twijfel informeer dan bij je direct leidinggevende. Daarnaast is het belangrijk om nogmaals te benadrukken dat de geheimhouding niet alleengeldt voor externe social media, maar ook binnen het bedrijf buiten social media om is het niet de bedoeling om zomaar gevoelige informatie door te spelen.

Minimaliseer de veiligheidsrisico's

- Social Media sites en accounts zijn erg aantrekkelijk voor hackers. Hackers zijn een dreiging voor zowel het bedrijfsnetwerk als persoonlijke computers en smartphones.
- Kies het wachtwoord voor deze sites bewust en zorg dat deze niet gemakkelijk te raden is.
- Houd de Social Media accounts goed in de gaten, ook wanneer je deze niet actief gebruikt.
- Ben bewust van het feit dat Social Media sites gebruikt worden om schadelijke software, 'Malware', te verspreiden. Wanneer je vermoedt dat een link malware bevat, klik hier dan niet op omdat dit er voor zorgt dat de software of code geïnstalleerd wordt op de computer, mobiel apparaat en/of bedrijfsnetwerken.

Ongepaste informatie vermijden

- Verspreid of bewaar nooit aanstootgevende of onwettige informatie of informatie die collega's kan kwetsen of intimideren.

Auteursrechten niet schenden

- Zorg ervoor dat je bronnen juist citeert.
- Respecteer de wetgeving voor auteursrecht en citaatrecht van het rechtsgebied waar je werkt. Voorbeelden van geoorloofd gebruik zijn commentaar, kritiek, nieuwsverslaggeving en onderzoek. In social media mogen nooit meer dan korte stukjes uit het werk van een ander worden aangehaald. Ook mogen er geen complete computersoftware, video's, geluidsbestanden, afbeeldingen of content worden verstrekt die onder een handelsmerk of auteursrecht vallen, waaronder mede begrepen die van Landal, tenzij je toestemming hebt voor het gebruik hiervan of ze al duidelijk algemeen beschikbaar zijn.
- Zorg ervoor dat je de intellectuele-eigendomsrechten van derden niet schendt.

Doorverwijzen naar Webcare of PR-deskundigen

- Tenzij je werkzaam bent in public relations of een woordvoerdersfunctie bekleedt, mag je geen contact initiëren of onderhouden via social media met journalisten en andere vertegenwoordigers van de pers.
- Wanneer dergelijke personen contact met je leggen, blijf dan beleefd en behulpzaam, maar verwijst ze door naar de afdeling Webcare (webcare@landal.com).
- Geef geen commentaar op juridische kwesties, rechtszaken of partijen met wie Landal in een rechtszaak is verwickeld.



Onvergetelijke vakanties zitten in onze natuur

- Plaats geen berichten op sociale netwerken bij een 'communicatiecrisis'. Een communicatiecrisis is een situatie waarin het merk en de reputatie van Landal schade zouden kunnen oplopen door een activiteitenstroom op een sociaal netwerk. Dit soort zaken kan het best worden overgelaten aan de afdeling Public Relations.
- Als je verwacht dat er een communicatiecrisis zou kunnen ontstaan, meld dit dan aan de afdeling Public Relations (jeannette.tenkate@landal.com)

Mensen niet misleiden

- Geef nooit een opzettelijk misleidende indruk van jezelf, je collega's of Landal (waaronder mede begrepen onze producten, diensten, partners, klanten of klantrelaties).

Jezelf niet uitgeven voor een ander

- Geef je op een sociaal netwerk niet uit voor iemand anders of voor een ander bedrijf. Dat betekent dat je anderen nooit bewust mag misleiden door de namen van concurrenten of derden, of hun producten of diensten, te gebruiken voor het opzetten van social media profielen.

Schending van het beleid

Vaststellen of het beleid is geschonden

- Iemand die meent dat een Landal-medewerker zich niet heeft gehouden aan een regel uit dit beleid, moet hiervan melding maken bij de leidinggevende. Leidinggevende schakelt op.
- Wij verzoeken je om ook een melding in te dienen wanneer je niet zeker weet of het beleid is geschonden of wanneer je niet weet of iemand anders dit al gemeld heeft, zodat het beleidsteam van Landal kan bepalen wat er moet gebeuren.
- Alle meldingen van schending van het beleid worden vertrouwelijk behandeld.

Schending van dit beleid melden

- Probeer altijd contact op te nemen met je collega om hem/haar te laten weten dat hij/zij misschien in strijd handelt met het beleid, zodat hij/zij de situatie kan herstellen, als je denkt dat dit gepast is.
- Je kunt schending van dit socialmedia-beleid per e-mail melden aan: 'webcare@landal.com'.
- Gebruik dit e-mailadres uitsluitend voor meldingen in verband met schending van dit beleid; in andere gevallen kun je contact opnemen met je leidinggevende of via 'Vraag het HR' in AFAS.
- Wil je melding maken van negatieve opmerkingen door personen die niet bij Landal in dienst zijn, raadpleeg dan de informatie 'doorverwijzen naar PR-deskundigen' in dit document.

Reactie op schending van het beleid

- Schending van dit beleid wordt beschouwd als ernstige overtreding en kan na zorgvuldig onderzoek leiden tot disciplinaire maatregelen.
- Indien sprake is van ongeoorloofde openbaarmaking van vertrouwelijke of ongepaste informatie of ongepast gedrag ten opzichte van klanten of collega's kan de medewerker ontslag worden aangezegd.



Onvergetelijke vakanties zitten in onze natuur

Social Media FAQs

1. *Wat zijn veel voorkomende soorten van Social Media?*

Web-logs ofwel "Blogs": dit zijn sites die gebruikt kunnen worden als een soort openbaar dagboek. Hier is het mogelijk om over verschillende onderwerpen te schrijven en deze te categoriseren met behulp van 'tags', om het zoeken te vergemakkelijken. Bekende voorbeelden zijn Blogger, Wordpress en TypePad.

Micro-Blogs: Dit zijn blogs die bedoelt zijn voor korte verhaaltjes, veelal met een beperkt aantal karakters die getypt mogen worden. Micro-Blogs worden gebruikt voor zogenoemde status updates en om snel te communiceren met 'vrienden' of 'volgers'. Bekende voorbeelden zijn Twitter en Tumblr.

Netwerken: Deze vorm van Social Media is bedoeld om mensen in contact te brengen die dezelfde interesses, ambities etc. hebben. Bekende voorbeelden zijn Facebook, LinkedIn en Google+.

Foto/Video: Deze sites geven gebruikers de mogelijkheid om video's, foto's, slideshows en andere media met elkaar te delen. Ook kunnen gebruikers van deze sites op de inhoud van iemand anders te reageren. Bekende voorbeelden zijn Youtube, Instagram, Vimeo, Vine en Flickr.

2. *Ik werk niet op de afdeling Marketing of Communicatie. Geldt dit protocol alsnog voor mij?*

Ja, het Social Media Protocol geldt voor alle medewerkers en stagiaires, op alle parken en kantoren.

3. *Waarom is het geadviseerd om het persoonlijke en professionele Social Media profiel en e-mail adressen gescheiden te houden?*

Dit zorgt ervoor dat de online privé- en werkomgeving van medewerkers zo veel mogelijk gescheiden blijven. Social Media dat gebruikt wordt voor professionele doeleinden kan het contact tussen medewerkers en medewerkers-en-derden onderhouden. Persoonlijke profielen zijn hier niet voor bedoeld. Er moet worden voorkomen dat persoonlijke profielen het klantcontact gaan onderhouden. Het delen van items mag en kan via persoonlijke profielen.

4. *Mogen werknemers van Landal hun persoonlijke Social Media gebruiken om contact met collega's te onderhouden?*

Het beleid van Landal zegt niets over de communicatie tussen collega's door persoonlijke Social Media te gebruiken. Medewerkers die persoonlijke Social Media profielen hebben worden wel aangemoedigd om hun privacy instellingen verantwoord aan te zetten. Het is goed om te onthouden dat vertrouwelijke bedrijfsgegevens niet naar buiten gebracht worden.



Onvergetelijke vakanties zitten in onze natuur

5. *Geldt dit protocol ook voor mij wanneer ik op het werk iets vermeld op mijn persoonlijke Social Media account, ongeacht of de inhoud ervan werkgerelateerd is?*

Ja, als jouw functie het toestaat Social Media sites te bezoeken op de werkplek, dan geldt dit protocol voor alle Social Media activiteiten uitgevoerd op het Landal netwerk. Onthoud wel dat wanneer je via het Landal netwerk je Social Media profiel bewerkt, dit gemonitord kan worden door het systeembeheer, ook wanneer dit een persoonlijk/privé account is.

6. *Kan ik posts waar Landal in wordt genoemd delen op mijn persoonlijke social media profiel?*

Ja, graag zelfs. Alle posts die op een officiële Social Media pagina van Landal GreenParks worden vermeld mogen gedeeld worden, mits de inhoud onveranderd blijft.

7. *Wanneer mag ik het logo van Landal gebruiken in mijn Social Media berichten gebruiken?*

Logo's mogen alleen gebruikt worden wanneer het officiële berichten betreft. Websites en social media die het bedrijf officieel vertegenwoordigen mogen deze logo's gebruiken. Medewerkers mogen de logo's niet gebruiken wanneer het onofficiële communicatie betreft. Een persoonlijke weblog bijvoorbeeld, waarop de medewerker de bedrijfsindustrie bespreekt zonder dat hij/zij het bedrijf officieel vertegenwoordigd, mag de logo's niet gebruiken. Let wel, sommige Social Media sites, zoals Facebook en LinkedIn, genereren automatisch het logo bij het bedrijf. Dit is dus geen overtreding van het protocol.

8. *Is het voor mij toegestaan om 'aanbevelingen' te geven op LinkedIn?*

Ja, het is toegestaan om 'aanbevelingen' te geven voor een (vroegere) collega, zolang deze referentie maar accuraat en naar waarheid is geschreven. Ook is het belangrijk om de (toenmalige) werkrelatie met deze collega te benoemen. Referenties mogen geen informatie bevatten betreft de reden van uitdiensttreding, ongeacht dit vrijwillig is of wanneer er mogelijke andere functies zijn voor deze collega binnen het bedrijf.

Geef je een 'aanbeveling' voor een oud-collega van een vorige werkgever, maak dit dan expliciet duidelijk zodat het niet overkomt alsof deze referentie gerelateerd is tot Landal.

9. *Als ik een nieuwe pagina of account voor Landal GreenParks of één van de parken wil maken, waar begin ik en wat heb ik nodig?*

Het is voor geen enkele werknemer toegestaan om een domeinnaam, website, Facebook pagina, Twitter account of voor enkel ander soort Social Media te creëren voor Landal of één van haar parken zonder dat je geautoriseerd bent door het bedrijf of de Marketing en Communicatie afdeling.

Vanuit een park is dit de General Manager en corporate wordt dit door de afdeling Communicatie gedaan. De afdeling webcare monitort welke uitingen over Landal worden gedaan zowel persoonlijk of corporate. Het aanmaken van groepen en evenementen wordt ook gezien door de afdeling.

Als dit niet in lijn ligt met de afspraken wordt de medewerker op persoonlijk niveau aangesproken via de leidinggevende en/of de afdeling HR. Het park aangesproken via parkcommunicatie en wordt tevens gekeken of betreffende persoon bevoegd is om groepen of evenementen aan te maken.



Onvergetelijke vakanties zitten in onze natuur

Sancties worden in overleg met de leidinggevende en de afdeling HR opgelegd. De sancties zijn opgenomen in het huishoudelijk reglement.



Onvergetelijke vakanties zitten in onze natuur