



Uitgangspunten online communicatie

Afspraken

over web 2.0-communicatie door rijksambtenaren



Sommige organisaties stellen uitgebreide regels op voor het gebruik van web 2.0 toepassingen door hun medewerkers. Andere organisaties houden het kort - zoals Google die één simpele regel hanteert: *'don't be stupid'*. De Uitgangspunten voor online communicatie rijksambtenaren zijn gebaseerd op bestaande wetten en regels en zijn gebundeld in vier stelregels:

1. Ambtenaar als ambassadeur
2. De bestaande regels gelden ook online
3. Onderscheid tussen privépersoon en ambtenaar in functie
4. Zorgvuldig meedoen, gericht en gedoseerd participeren

In deze uitgave vind je een compacte versie van de Uitgangspunten.
Raadpleeg voor de complete versie www.communicatieplein.nl/Uitgangspunten_online

TIP

Heb je een eigen weblog of een eigen site? Vermeld ook hier geen vertrouwelijke informatie. Blog je over je beleidsterrein, maak jouw rol daarin dan duidelijk. Klap niet uit de school. Plaats geen foto's van of informatie over je collega's zonder hun toestemming.

TIP

Online fora kun je op veel manieren inzetten. Om te stimuleren, uit te nodigen, te helpen, om geholpen te worden, te informeren en te corrigeren. Zorg dat je altijd herkenbaar bent als ambtenaar, dus met vermelding van naam, functie en departement.

TIP

Op Wikipedia kun je onjuiste lemma's corrigeren en bezoekers over feiten informeren, maar doe dat alleen over je eigen beleidsterrein. Zet er altijd de naam van je departement bij. Regels over het gebruik van Wikipedia verschillen per departement.

Internet, een glazen huis

Wie op een verantwoorde manier gebruik wil maken van internet, is zich bewust van de mogelijkheden en risico's die dat met zich meebrengt. Je hebt een groot bereik, anderen kunnen op jouw bijdrage reageren, je bent persoonlijk zichtbaar en je hebt direct contact met andere deelnemers. Dat kan positief zijn, maar heeft soms ook negatieve gevolgen. Blijf op internet dus zakelijk in je uitlatingen.

Internet biedt voordelen, maar er zijn ook risico's. Weet dus waar je bent, wie er achter een site zit, weet wie de doelgroep ervan is en wat je doel is als je deelneemt aan bijvoorbeeld een platform. Realiseer je dat internetlezers vrij makkelijk achter je identiteit kunnen komen door profielen en andere informatiesporen op het net aan elkaar te linken. Werken op internet is werken in een glazen huis.

Stelregel 1 Ambtenaar als ambassadeur

Als ambtenaar ben je een ambassadeur van je organisatie en is integriteit essentieel en vanzelfsprekend. Wanneer je uit hoofde van je functie online een gesprek aangaat, maak je jezelf met naam, functie en departement bekend en geef je alleen informatie als je daartoe bevoegd bent. De kernwaarden uit de modelgedragscode van het ministerie van BZK zijn een handig hulpmiddel om je gedrag op internet te toetsen:

TIP

Maak je gebruik van profielsites als Hyves, LinkedIn, Facebook? Dit is je privédoain, dat echter ook kan uitstralen naar jou als ambtenaar in functie. Geef hier geen vertrouwelijke beleidsinformatie prijs. Je kunt zonder risico een profiel aanmaken.

Onpartijdigheid

Burgers en externe partijen moeten erop kunnen vertrouwen dat de overheid niet bevooroordeeld of partijdig is. Ambtenaren moeten op zakelijke gronden tot een oordeel komen en mogen daarbij niet worden gehinderd door oneigenlijke of persoonlijke motieven.

Betrouwbaarheid

De burger moet erop kunnen vertrouwen dat de overheid, dus ook de ambtenaar, zijn afspraken of toezeggingen nakomt en waarmaakt.

Zorgvuldigheid

Besluitvorming moet zorgvuldig plaatsvinden. Met de middelen van de dienst moet zorgvuldig worden omgegaan.

Dienstbaarheid en respectvolle bejegening

Ambtenaren moeten de burger en elkaar dienstbaar tegemoet treden en respectvol bejegenen.

Professionaliteit en morele verantwoordelijkheid

Professionaliteit houdt in dat de ambtenaar zijn werk goed uitvoert, integer is en het vermogen heeft om de verschillende kernwaarden tegelijkertijd toe te passen. Wanneer verschillende waarden om voorrang strijden, moet hij een verantwoorde afweging kunnen maken.

Stelregel 2 De bestaande regels gelden ook online

De rechten en plichten van ambtenaren – ook als het gaat om online activiteiten – zijn vastgelegd in regels en wetten. *Artikel 7 van de Grondwet* zegt dat iedereen recht heeft op vrije meningsuiting. Dat geldt ook voor een ambtenaar. Maar je mag als ambtenaar geen uitlatingen doen die je eigen functioneren of dat van de overheid kunnen schaden, bepaalt *artikel 125a van de Ambtenarenwet*. Daarin staat de functioneringsnorm: hoe dichter je bij het beleidsterrein staat waarover je uitspraken doet, des te groter de maatschappelijke gevolgen ervan kunnen zijn. De *Aanwijzing externe contacten Rijksambtenaren* bepaalt dat ‘ambtenaren de minister vertegenwoordigen in contacten met derden; zij handelen of spreken als zodanig niet voor zichzelf. De ambtenaar dient zich van zijn positie als zodanig bewust te zijn’.

Waar ligt de grens?

Als je als ambtenaar het beleid van een minister bespreekt, maar daarmee in je functie geen of weinig bemoeienis hebt, is je recht op vrijheid van meningsuiting gelijk aan die van andere burgers. Ligt het terrein dichterbij, dan kunnen de maatschappelijke gevolgen van de uitspraken groter zijn en kun je daarmee je eigen functioneren of dat van de openbare dienst schaden. Er zijn enkele criteria die houvast bieden. Deze criteria kunnen ook achteraf worden gebruikt, als er aanleiding is om te toetsen of de normen zijn overschreden.

De criteria zijn:

- de afstand tussen je functie en het beleidsterrein waarover je de uitlatingen hebt gedaan
- de politieke gevoeligheid van het onderwerp
- het tijdstip van de uitspraken
- de manier waarop je de uitspraken hebt gedaan
- eventuele schadelijkheid ten tijde van de uitspraken was te voorzien geweest
- ernst en duur van de problemen voor de dienstvervulling van de ambtenaar of de openbare dienst.

Stelregel 3 Onderscheid tussen privépersoon en ambtenaar in functie

Het is soms lastig je persoonlijke en ambtelijke identiteit voldoende te scheiden. Maar of je je uitlatingen privé doet of als ambtenaar in functie maakt wel degelijk verschil. In het laatste geval doe je dat namens of voor de minister. Je maakt dan altijd duidelijk kenbaar dat je ambtenaar bent.

Meediscussiëren

Ben je als ambtenaar online uit hoofde van je functie dan val je onder ministeriële verantwoordelijkheid. Of je dat op kantoor doet of thuis of waar dan ook, dat maakt niet uit. Als geëngageerd en deskundig burger mag je natuurlijk altijd online mee discussiëren, ook over onderwerpen waar jouw ministerie zich mee bezighoudt. Maar dan doe je dat op persoonlijke titel. Hoe dan ook, je gedraagt je altijd als een goed ambtenaar.

Eigen verantwoordelijkheid nemen is makkelijker gezegd dan gedaan.

Heb je een dilemma of probleem? Vraag je dan af of je:

- je collega's nog recht in de ogen kunt kijken
- goedkeuring zou krijgen van je baas
- je op je gemak zou voelen als jouw bijdrage de volgende dag in de krant zou staan

Is het antwoord op een van deze vragen nee, bespreek de kwestie dan met je collega of leidinggevende.

Zo laat je zien waar je mee zit en zorg je zelf voor openheid.

TIP

Zit je op Twitter of een ander microblog? Maak uitspraken in besloten sfeer niet openbaar. Indien niet vertrouwelijk, niet over je collega's of niet schadelijk voor het departement of bewindspersoon, zijn tweets over je activiteiten als ambtenaar geen probleem.

Stelregel 4 **Zorgvuldig meedoen, gericht en gedoseerd participeren**

Waarom doe je mee, wat levert jouw aanwezigheid op, wie wil je bereiken? Vraag jezelf van tevoren af wat je bijdrage betekent voor jezelf, voor het departement, de bewindspersoon, maar ook voor de andere deelnemers. Bereid je goed voor en zorg voor voldoende mandaat, dat verschilt per departement. Meedoen kost tijd en aandacht, maak daar tijd voor vrij. Documenteer je bijdragen en leg vast wat je online hebt gepubliceerd, zodat daar achteraf geen misverstanden over kunnen ontstaan.

TIP

Behalve de zorgvuldigheid en integriteit die je normaal gesproken al gebruikt in je contacten, heb je op internet te maken met de richtlijnen die speciaal voor jouw departement gelden. De minister bepaalt uiteindelijk de precieze instructies en kan online activiteiten dus goed- of afkeuren of opschorten. Ga na of en welke richtlijnen er zijn binnen jouw departement.

TIP

Wil je weten hoe het in jouw organisatie is geregeld? Departementen hebben vaak eigen integriteitregels, die ook voor internet gelden. Zoek ze eens op!

TIP

Blijf op internet zakelijk in je uitlatingen. Je kunt jaren later nog steeds geconfronteerd worden met uitspraken die je ooit deed. Realiseer je ook dat internetlezers vrij makkelijk achter je identiteit kunnen komen door profielen en andere informatiesporen op het internet aan elkaar te linken.

7 redenen om mee te doen

Er zijn veel redenen te bedenken waarom jouw departement en haar ambtenaren online aanwezig moeten zijn. Wat heeft je organisatie aan internet, wat kan online betekenen voor beleid of de ontwikkeling daarvan, en wat word je er zelf wijzer van?

1

Je hebt **direct contact met doelgroepen** en je kunt persoonlijke relaties opbouwen. Dat draagt bij aan een beter begrip en beeldvorming over het departement en het overheidsbeleid.

2

Je hebt een **ander contact met doelgroepen**: het wordt snel duidelijk of je in je dagelijks werk wel met de juiste mensen aan tafel zit. Ervaringsdeskundigen zijn ook online, terwijl je hen via traditionele wegen niet zo makkelijk spreekt.

3

Je kunt **beter en sneller inspelen op actuele ontwikkelingen**. Internet heeft gevoelige antennes, er broedt al iets voordat het elders een kwestie of zelfs probleem wordt. Ben je er snel bij, dan kun je de eerste kou uit de lucht halen.

4

Je kunt **meer creativiteit aanboren**: vele professionals weten meer dan één ambtenaar. Zij spreken uit ervaring, bekijken vraagstukken vanuit verschillende disciplines en invalshoeken.

5

Je kunt voorzien in **juiste informatie** of verkeerde informatie corrigeren. Mensen moeten erop kunnen vertrouwen dat informatie van de overheid feitelijk juist en objectief is.

6

Je kunt zorgen voor een **sterker draagvlak van beleid**. Er is meer ruimte voor toelichting en contact, al of niet persoonlijk, waardoor uitleg in een ander daglicht komt te staan. Beleid kan daardoor vaak beter begrepen en mogelijk ook beter gewaardeerd worden.

7

Bijdragen van anderen op internet kunnen het **beleid verrijken**. Een frisse blik van buiten en iets meer afstand leveren vaak nieuwe inzichten op. Ervaringen van buitenstaanders staven het beleid of een beleidsvoorstel, maar kunnen ook aanleiding zijn voor verder onderzoek.