

## Social-Media-Guidelines des Caritasverbandes für die Region Kempen-Viersen e.V.

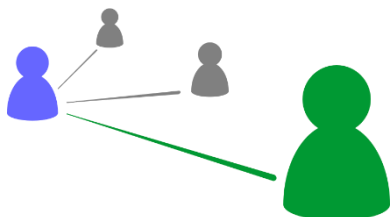


Not sehen und handeln. Diesem Anspruch wird die Caritas gerecht, wenn ihre Mitarbeitenden nahe bei den Menschen sind, wenn sie zuhören, nachfragen und Unterstützung anbieten. Deshalb ist der Verband offen für den Dialog über soziale Medien. Die Social-Media-Guidelines verstehen sich als Leitlinien zur Nutzung sozialer Medien für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Caritasverbandes für die Region Kempen-Viersen e.V. Sie sollen den Mitarbeitenden helfen, sich sicher in diesen Medien zu bewegen.

Der Verband (RCV) folgt dem Motto der Caritas in Deutschland „Not sehen und handeln“. Damit wir dieses Ziel erreichen, müssen wir nahe bei den Menschen sein, zuhören, nachfragen und Unterstützung anbieten. Deshalb sind wir offen für den Dialog, der über soziale Medien und Netzwerke wie Facebook, Youtube, Twitter und andere Plattformen läuft, sind uns aber auch der Gefahren bewusst (z.B. Datenschutz), die diese Kanäle mit sich bringen, die aber nicht vom RCV zu verantworten sind. Wir bringen uns in den sozialen Medien aktiv ein. Wir wollen so

- Menschen direkter und schneller erreichen und über unsere Angebote, Themen und Positionen informieren,
- junge Leute und alle, die verstärkt in den sozialen Medien unterwegs sind und von dort ihre Informationen beziehen, mit unseren Ideen, Angeboten und Aktionen in Kontakt bringen,
- unsere bestehenden analogen Netzwerke um eine digitale Komponente erweitern,
- die Vernetzung mit Personen intensivieren, die spenden, stiften oder sich engagieren wollen,
- durch den Kontakt mit den Menschen und deren Feedback unsere Angebote optimieren,
- uns mit Positionen und Aktionen in die sozialpolitische Debatte im Netz einbringen,
- im Netz ein Multiplikator der Caritas-Ideen sein und neue Multiplikatoren dieser Ideen gewinnen.

Unsere glaubwürdigsten Botschafter sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die vielen Freiwilligen und Ehrenamtlichen. Sie geben durch ihren Einsatz der Caritas vor Ort ein Gesicht. Haupt- und Ehrenamtliche sollen das auch gerne in ihren sozialen Netzwerken tun.



Haupt- und Ehrenamtliche sollen wissen: Wenn sie in ihren Profilen der Social-Media-Kanäle angeben, Mitarbeiterin oder Mitarbeiter der Caritas zu sein, verschwimmen die Grenzen zwischen Beruf und Privatleben. Die folgenden Richtlinien sollen Haupt- und Ehrenamtlichen helfen, mit diesem Spagat verantwortungsvoll und sicher umzugehen. Sie sind bindend für Äußerungen in sozialen Medien, wenn es um die Arbeit oder um die Caritas geht.

### Es ist Ihre Verantwortung!

Sofern Sie nicht dienstlich beauftragt sind, für die Caritas in sozialen Medien aktiv zu werden, entscheiden Sie selbst, ob Sie in Ihren Profilen angeben, dass Sie bei der Caritas arbeiten. Bedenken Sie: Jede Veröffentlichung im Netz ist ein Baustein Ihrer virtuellen Persönlichkeit. Passen Sie bei allen Plattformen die Einstellungen der Privatsphäre entsprechend Ihren Vorstellungen an.



Für jede Äußerung sind Sie persönlich verantwortlich. Das Internet vergisst nichts. Was online ist, kann in der Regel nicht zurückgenommen werden. Deshalb lieber noch einmal alles durchlesen, bevor Sie etwas veröffentlichen. Lassen Sie bei Unsicherheiten einen Kollegen oder eine Kollegin einen Blick darauf werfen. Beachten Sie die Urheberrechte, wenn Sie Fotos, Filme oder Audiomaterial verwenden, und kennzeichnen Sie Zitate.

### Wer spricht für die Caritas?

Der Vorstand des Caritasverbandes für die Region Kempen-Viersen e.V. vertritt den Verband offiziell nach außen. Das gilt auch bei der Kommunikation über soziale Medien. Wenn Sie beauftragt werden, sich im Namen des Verbandes fachlich zu äußern, geben Sie immer Ihre Funktion innerhalb des Verbandes an.

Beiträge werden aber auch dann der Caritas zugeschrieben, wenn Sie sich als Privatperson in soziale Netze einbringen und in Ihrem Profil angegeben haben, dass Sie Mitarbeiterin oder Mitarbeiter, Freiwillige oder Freiwilliger oder Ehrenamtliche oder Ehrenamtlicher der Caritas sind. Machen Sie deutlich, dass es sich um Ihre persönliche Meinung handelt, und schreiben Sie in der Ich-Form.



## Was gehört in soziale Medien und Netzwerke?

Beteiligen Sie sich an den Diskussionen, die auf den offiziellen Kanälen der Caritas im Netz laufen. Bringen Sie Ihre Erfahrung, Ihre Fachlichkeit und Ihre Meinung ein. Teilen Sie Inhalte mit anderen und verbreiten Sie diese: Verlinken, kommentieren oder weiterleiten ist hier ausdrücklich erwünscht! Auch für Kritik ist Platz, solange sie nicht persönlich oder verletzend wird.

Mischen Sie sich auch ein, wenn auf anderen Plattformen caritasrelevante Themen diskutiert werden. Werden Sie zu Ihrer Meinung als Caritas-Mitarbeiterin oder -Mitarbeiter gefragt, können Sie auch auf die offiziellen Seiten der Caritas im Netz verweisen. Schildern Sie vor allem Ihre persönliche und fachliche Sicht der Dinge. So knüpfen Sie Kontakte und sammeln neues Wissen. Beides kann Sie in Ihrer Arbeit und damit den Verband als Ganzes weiterbringen.

## Was gehört nicht in soziale Medien und Netzwerke?

Soziale Netzwerke sind ein öffentlicher Raum. Was Sie veröffentlichen, ist potenziell für alle Menschen sichtbar. Selbst wenn Sie den Inhalt für den allgemeinen Zugriff gesperrt haben, kann ein Freund oder eine Freundin diesen, sei es absichtlich oder unabsichtlich, an andere weiterleiten. Sie haben es dann nicht mehr im Griff, was mit Ihrer Aussage passiert. Diese zurückzunehmen, ist schwierig bis unmöglich.

Bestimmte Informationen aus dem beruflichen Kontext dürfen grundsätzlich nicht veröffentlicht werden. Dazu gehören vor allem Daten von Klientinnen und Klienten, Patientinnen und Patienten oder Spenderinnen und Spendern sowie vertrauliche Informationen des Verbandes. Es gelten die Datenschutzrichtlinien, die Sie mit Ihrem Arbeitsvertrag unterschrieben haben.

Respektieren Sie die Privatsphäre der Menschen in Ihrem beruflichen Umfeld. Veröffentlichen Sie keine Informationen über Arbeitskolleginnen und -kollegen oder Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Geschäftspartnern.



## Wie soll ich mich verhalten?

Der Austausch mit anderen macht am meisten Spaß, wenn man auf interessante und authentische Menschen trifft. Deshalb: Bleiben Sie auch in sozialen Medien der, der Sie sind. Hören Sie zu, antworten Sie auf Fragen und mischen Sie sich ein, wo Sie wirklich etwas zu sagen haben. Bleiben Sie bei den Fakten und spekulieren Sie nicht. Überzeugen Sie durch Ihre Professionalität, und verweisen Sie im Zweifelsfall auf die offiziellen Seiten und Sprecherinnen und Sprecher des Verbandes.

Der Umgangston in sozialen Medien ist locker, auch Unbekannte werden meist mit Du angesprochen. Agieren Sie freundlich und lassen Sie sich nicht auf eine unfair geführte Diskussion ein. Beleidigungen und abwertende Kommentare aufgrund von Geschlecht, Religion oder ethnischer Herkunft sind tabu. Sie diskreditieren damit sich und Ihren Arbeitgeber.

Damit die Leserinnen und Leser Ihrer Beiträge keine falschen Schlüsse ziehen, sollten Sie auch parteipolitische Meinungsäußerungen nicht in Verbindung mit Ihrem Engagement bei der Caritas bringen.

## Wann kann ich online sein?

Eine verantwortungsvolle Nutzung sozialer Medien während der Arbeitszeit ist möglich. Klären Sie mit Ihren Vorgesetzten, in welchem zeitlichen Umfang Sie für berufliche Zwecke Kontakte knüpfen, sich Wissen aneignen, Netzwerke aufbauen und somit das Image der Caritas pflegen können. Nutzen Sie die neue Kommunikationsmöglichkeit während der Arbeitszeit, um Ihre Arbeit besser zu machen, nicht um private Interessen oder Kontakte zu pflegen.

Beachten Sie bitte auch, dass die sozialen Medien auch in den eigenen Verband hineinwirken und den Dialog ermöglichen. Besprechen Sie Ihre Ideen und Erfahrungen im Kollegenkreis und mit Ihren Verantwortlichen vor Ort.

---

*Die Social-Media-Guidelines wurden in Anlehnung an die Ausführungen des Caritasverbandes für das Bistum Aachen formuliert.*



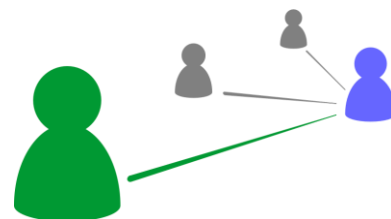
## **Auf einen Blick: Social-Media-Leitlinien des Caritasverbandes für die Region Kempen-Viersen e.V.**

Unsere glaubwürdigsten Botschafter sind Sie: die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Auszubildenden und die vielen Freiwilligen und Ehrenamtlichen. Durch Ihren Einsatz geben Sie der Caritas vor Ort ein Gesicht – tun Sie dies gerne auch in Ihren sozialen Netzwerken.

### **Handeln Sie verantwortlich**

Entscheiden Sie selbst, ob Sie in sozialen Netzwerken angeben, dass Sie bei der Caritas arbeiten.

Für Ihre Inhalte sind Sie selbst verantwortlich.



### **Sprechen Sie für sich**

Machen Sie deutlich, in welcher Funktion Sie bei der Caritas sind. Offizielle Statements geben nur der Vorstand oder dazu beauftragte Personen.

Sie äußern Ihre persönliche Meinung und bringen dabei Ihr fachliches Know-how ein.

### **Verbreiten Sie Caritas-Inhalte**

Werden Sie Botschafterin oder Botschafter der Caritas, indem Sie interessante Inhalte und Angebote des Verbandes verlinken, kommentieren und mit anderen teilen.

### **Beachten Sie den Datenschutz**

Machen Sie keine Aussagen über Klientinnen und Klienten, Patientinnen und Patienten, Kundinnen und Kunden, Spenderinnen und Spender, Kolleginnen und Kollegen oder Geschäftsbeziehungen in sozialen Medien.

### **Bleiben Sie freundlich und respektvoll**

Der Dialog in sozialen Netzwerken ist zum Teil hitzig, manchmal unfair und beleidigend. Bleiben Sie sachlich und halten Sie sich an die Fakten. Verweisen Sie im Zweifelsfall auf die Sprecherinnen und Sprecher Ihres Verbandes oder Ihrer Einrichtung.



### **Äußern Sie Kritik konstruktiv und respektvoll**

Soziale Netzwerke ermöglichen offene Diskussionen. Sie sind aber der falsche Ort, um Probleme am Arbeitsplatz oder mit einzelnen Personen zu diskutieren, dies sollte im direkten Gespräch geschehen.

### **Sorgen Sie für Ihre Sicherheit**

Passen Sie auf allen Plattformen Ihre Einstellungen zur Privatsphäre an. Geben Sie Ihre Zugangsdaten nicht an Dritte weiter und lesen Sie sich jede Äußerung noch einmal durch, bevor Sie sie veröffentlichen. Sprechen Sie sich im Zweifel mit einer Kollegin oder einem Kollegen ab.

### **Halten Sie sich an das Urheberrecht**

Veröffentlichen Sie Fotos, Filme oder Audiomaterial nur, wenn Sie dazu berechtigt sind. Nennen Sie Ihre Quellen und kennzeichnen Sie Zitate.

Bei Fragen, Anregungen oder Beschwerden, die diese Leitlinien betreffen, erreichen Sie die für die Social Media Verantwortlichen beim Caritasverband für die Region Kempen-Viersen e.V. über die jeweils zur Verfügung stehenden Kontaktmöglichkeiten in den Social Media-Kanälen oder per E-Mail an:

[info@caritas-viersen.de](mailto:info@caritas-viersen.de)