

College van Burgemeester en Schepenen

Besluit

GOEDGEKEURD

Zitting van 26 oktober 2020
Stafdiensten - Communicatie

8 **2020_CBS_01335** **Aangepaste afsprakennota "Gemeentebestuur Leopoldsborg op sociale media"**

Samenstelling:

Aanwezig:

mevrouw Marleen Kauffmann; de heer Erwin Van Pée; mevrouw Sara Verbeeck; mevrouw Godelieve Pernet; de heer Eric Coenen; de heer Benny Maes; de heer Dany Punie

Beschrijving

Aanleiding en context

De gemeente Leopoldsborg en haar diensten zijn aanwezig op een aantal sociale media, zoals Facebook, Twitter en Instagram. Daarom werd er op 12 november 2018 een afsprakennota "Gemeentebestuur Leopoldsborg op sociale media" door het college goedgekeurd, waarin de nodige afspraken werden gemaakt om met deze sociale media om te gaan.

Het college wenst nu af te stappen van het principe dat er geen foto's van politici op de sociale media gepost worden of met persberichten meegestuurd worden. Daarom werd de bestaande afsprakennota aangepast.

Argumentatie

Het is belangrijk om binnen de organisatie op alle niveaus goede afspraken te maken over het beheer van al deze pagina's en accounts. Het betreft immers de officiële vertegenwoordiging van het gemeentebestuur en zijn diensten op de sociale media. Beheerders moeten duidelijk weten op welke manier ze met deze media moeten omgaan.

Regelgeving: bevoegdheid

Het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017

Financiële en beleidsinformatie

Financiële informatie

Dit besluit heeft geen financiële implicaties.

Stemming op het besluit

Goedgekeurd door het college van burgemeester en schepenen met unanimititeit

Besluit

Artikel 1

Het college gaat akkoord met het afsprakencharter "Gemeentebestuur Leopoldsburg op sociale media"
- bijlage bij dit besluit.

Bijlagen

1. Afsprakennota sociale media 2020.pdf

Aldus beslist in bovenvermelde zitting,
Namens het College van Burgemeester en Schepenen

Afsprakennota

Gemeentebestuur Leopoldsburg op sociale media

Als gemeentebestuur van Leopoldsburg moeten we ook aanwezig zijn op de sociale media. Heel wat gemeentelijke diensten hebben een eigen facebookpagina, twitter-account, instagram-account,... Het gemeentebestuur is aanwezig op Facebook, Instagram en Twitter. Het is belangrijk dat er afspraken gemaakt worden over het gebruik van sociale media door het gemeentebestuur en de diensten, zodat er geen misverstanden kunnen ontstaan. In dit document worden deze afspraken vastgelegd.

In deze nota wordt het begrip 'gemeentelijke sociale media' gebruikt. Dit begrip staat in deze afsprakennota voor het geheel van alle sociale media (pagina's, groepen, profielen e.a.) beheerd door het gemeentebestuur en haar diensten, zowel de bestaande sociale media-accounts (bijvoorbeeld Facebook, Instagram, Twitter) als de sociale media-accounts die mogelijk in de toekomst in gebruik genomen worden (bijvoorbeeld Snapchat, TikTok,...), door het gemeentebestuur.

1. Oprichten van nieuwe accounts

Een aantal diensten hebben reeds een eigen facebookpagina of een (gesloten) facebookgroep. We willen uiteraard een wildgroei aan pagina's vermijden. Daarom is het belangrijk dat er bij het in gebruik nemen van nieuwe 'gemeentelijke sociale media' en het oprichten van een nieuwe pagina en/of groep eerst met de communicatiedienst overlegd wordt. Daarbij zal rekening gehouden worden met de nood aan zo'n nieuw medium of nieuwe pagina/groep en de beoogde doelgroep ervan. We streven naar een minimum aan aparte pagina's en groepen.

Het moet duidelijk zijn dat de facebookpagina 'Gemeentebestuur Leopoldsburg' de hoofdpagina van het gemeentebestuur is en dat alle pagina's van diensten hiervan deelpagina's zijn. Berichten van de hoofdpagina kunnen gedeeld worden op deelpagina's en vice versa. Tussen deelpagina's onderling kan er wisselwerking zijn indien de inhoud van bepaalde berichten voor meerdere doelgroepen geschikt is.

Iedere dienst/beheerder is zelf verantwoordelijk voor de plaatsing en opvolging van de eigen berichten. De communicatieambtenaar en administratief medewerker van de communicatiedienst moeten wel mede-beheerder gemaakt worden van elke pagina en/of groep.

Er wordt tevens over gewaakt om geen slapende initiatieven online te laten staan. Pagina's van eenmalige projecten of projecten die geen vervolg krijgen, zullen verwijderd worden.

2. Inhoud van berichten op gemeentelijke pagina's en groepen

Net zoals er afspraken bestaan over wat er kan en niet kan in het infoblad, persberichten en andere gemeentelijke publicaties, mochten er ook afspraken gemaakt worden over de 'gemeentelijke sociale media'. Inhoudelijk worden volgende afspraken gemaakt:

- a) Berichten gaan enkel over gemeentelijke initiatieven of initiatieven van hogere overheden.
- b) De inhoud van berichten moet steeds kaderen binnen het goedgekeurde beleid (door managementteam, college, gemeenteraad, ...).
- c) Berichten van gemeentelijke adviesraden kunnen enkel geplaatst worden in samenspraak met de betrokken ambtenaar.
- d) Berichten over initiatieven van derden moeten voldoen aan al de volgende criteria:
 - a. Het gaat over een groot evenement.
 - b. Het is typisch voor Leopoldsburch, origineel, innovatief, uniek.
 - c. Het heeft een bovenlokale uitstraling.
 - d. Het gaat om een 'need to know' bericht.
 - e. Het bericht komt van een partner van het gemeentebestuur.
 - f. Het bericht kadert in het belang van de organisatie of in het beleid van de gemeente Leopoldsburch.
 - g. Het bericht gaat niet over commerciële initiatieven.
 - h. Het bericht heeft geen politieke of religieuze boodschap.
 - i. Bij twijfel zal het college van burgemeester en schepenen zich hierover uitspreken.
- e) Er worden geen namen van politieke partijen gepubliceerd.
- f) Bij het plaatsen van foto's van personen zorgt de persoon die de foto's plaatst er zelf voor dat de gefotografeerde personen hun uitdrukkelijke toestemming hebben gegeven. Enkel bij profielfoto's en foto's waarop de mensen heel herkenbaar zijn, moeten we toestemming vragen. Sfeerbeelden en overzichtsfoto's die gemaakt zijn op het publieke domein of tijdens publieke manifestaties (bv. activiteiten, festivals, fuiven, ...) worden niet als een overtreding van het portretrecht beschouwd, tenzij ze duidelijk op één of enkele personen focussen. Maar zelfs dan kan iemand die zich herkent op de foto en daar niet mee akkoord is zich beroepen op zijn recht op privacy om te eisen dat de foto in kwestie niet langer gebruikt wordt en vernietigd wordt.

3. Politiek en sociale media

In principe moet er een duidelijke scheiding zijn tussen het politieke bestuur en de 'gemeentelijke sociale media'. Volgende afspraken worden hierrond gemaakt:

- a) Gemeentelijke communicatie-uitingen zijn **onafhankelijk en neutraal**. Dit betekent dat ze zich in hun berichtgeving neutraal opstellen. Tijdens de sperperiodes in aanloop naar verkiezingen houden alle gemeentelijke communicatie-uitingen zich aan de specifieke richtlijnen hieromtrent.
- b) Indien er een foto van een collegelid gepost wordt, houden we rekening met volgende afspraken:
 - i. De schepen die bevoegd is voor het beleidsdomein waarover de post gaat, moet altijd mee op de foto staan.
 - ii. Bij voorkeur staat er meer dan 1 lid van het college op de foto.
 - iii. We houden rekening met de coalitiepartners en letten erop dat er geen leden van het college zijn die onevenredig aan bod komen.
- c) **Persberichten** die via de communicatiedienst worden verspreid, voldoen ook aan de afspraken onder punt 3 b en worden niet vooraf geplaatst op sociale media maar verschijnen ten vroegste op de dag na de verspreiding van het persbericht aan de pers (uitgezonderd indien de algemeen directeur en het college unaniem oordelen dat het bericht een dringend karakter heeft). Niet alleen 'gemeentelijke sociale media' houden zich hieraan, maar ook politici (mandatarissen en niet-mandatarissen).
- d) Ook in hun keuze van 'vrienden' en het 'leuk vinden' en het delen van berichten van andere pagina's stellen 'gemeentelijke sociale media' zich politiek neutraal op. 'Gemeentelijke sociale media' op Facebook kunnen geen pagina's of berichten van politici of politieke partijen/verenigingen/belangengroepen leuk vinden of delen. Dit geldt eveneens voor pagina's of berichten van merken of commerciële bedrijven en handelszaken. Dit laatste is enkel mogelijk indien dit professioneel noodzakelijk is en indien de onafhankelijkheid gewaarborgd blijft. **Profielpagina's** op Facebook (bijvoorbeeld van de centrumcoach, de jongerenwerker,...) kunnen wel politici of politieke verenigingen te vriend hebben/volgen maar mogen daarbij geen onderscheid maken in de partijen. Ze blijven zich neutraal opstellen.
- e) Vragen/reacties op de posts geplaatst op 'gemeentelijke sociale media' worden beantwoord door de beheerder van het desbetreffende account en niet vanuit een persoonlijk account van politici (mandatarissen en niet-mandatarissen). Voor een **reactie op kritische berichten** wordt wel eerst **afgestemd met het bestuur**.
- f) Politieke boodschappen horen niet thuis op 'gemeentelijke sociale media', ook al komen ze van derden. Deze worden meteen verwijderd.
- g) Het delen, liken en retweeten van berichten van 'gemeentelijke sociale media' door politici is wel mogelijk. **Politici zijn belangrijke 'influencers'** en hebben een groot aantal volgers/vrienden. En dus is ook hun interactie op dat gebied een meerwaarde voor het bereik. Om goedgekeurd beleid en/of campagnes onder de aandacht te brengen door tweeten of posten, kan het schepencollege een belangrijke inbreng hebben.
- h) De 'gemeentelijke sociale media' zullen daarentegen zelf geen berichten van politici (mandatarissen en niet-mandatarissen) **delen of retweeten** ook al delen deze politici

berichten die door de communicatiedienst van de gemeente of door 'gemeentelijke sociale media' verspreid werden. Op deze manier vermijden we dat berichten van de ene politicus meer worden gedeeld/retweet dan de andere.

4. Reacties op sociale media

Op sociale media kan de burger rechtstreeks en openlijk reageren op berichten. Het is belangrijk om op de juiste manier om te gaan met deze reacties. Een goede dosis gezond verstand is daarbij belangrijk.

- a) Iedere beheerder die een bericht plaatst op 'gemeentelijke sociale media', beantwoordt zelf de vragen en meldingen die toekomen op de desbetreffende post of laat dit doen door een aangeduide vervanger. Indien nodig neemt de persoon voor het antwoord contact op met de nodige diensten. Andere beheerders antwoorden niet op deze berichten, tenzij op uitdrukkelijke vraag.
- b) De gemeentelijke diensten gaan op facebook niet in discussie over klachten die geuit worden. Indien er klachten geuit worden door bezoekers aan deze pagina's wordt hen enkel verwezen naar de bestaande, door de gemeenteraad goedgekeurde "klachten- en meldingsprocedure".
- c) Discussies worden zo weinig mogelijk publiekelijk gevoerd. Desnoods wordt er geprobeerd om via privé bericht de discussie openbaar te stoppen. Dit betekent niet dat er geen ruimte is voor een open discussie, enkel wanneer de discussie te persoonlijk wordt of te veel informatie vergt, zullen we laten weten dat we de info per e-mail zullen overmaken.
- d) Berichten worden in principe niet gewist. Berichten die racistisch, beledigend of discriminerend van aard zijn moeten steeds gewist worden. Er zal tevens worden gemeld waarom het bericht wordt verwijderd. Op elke pagina zullen de huisregels duidelijk vermeld worden.
- e) Het gemeentebestuur reageert alleen op berichten die op 'gemeentelijke sociale media' gepost worden. Wat er op andere sociale media geschreven wordt, valt buiten de bevoegdheid van het gemeentebestuur.

5. Vragen tot interactie

Daarnaast willen we ook een betrokkenheid creëren door dialoog en interactie mogelijk te maken. Maar enige voorzichtigheid is hier wel nodig. Het creëren van dialoog en interactie kan zeer onschuldig lijken, doch de gevolgen kunnen groot zijn. Zo kan een vraag als 'vind je een bankje in het park ook zo leuk' leiden tot discussies over overlast in het park of een tekort aan banken in een buurt. Er dient dus steeds vooraf goed nagedacht te worden over eventuele gevolgen. Om problemen te vermijden, werden enkele richtlijnen opgesteld.

- a) Alvorens dialoog te starten, is het belangrijk om aan te voelen of een bepaalde topic gevoelig ligt. Op basis van die inschatting dient bepaald te worden wie allemaal op de hoogte moet worden gebracht van die communicatie op sociale media.
- b) Wanneer het bericht betrekking heeft op een doelgroep, thema, project of gebied dient eerst contact te worden opgenomen met de betrokken dienst. Niet iedereen is immers van ieder

dossier tot in detail op de hoogte en kent alle gevoeligheden. Aftoetsen met de betrokken dienst vermijdt problemen.

- c) Het account van Gemeentebestuur Leopoldsborg stelt eerder onschuldige vragen die geen zware gevolgen hebben voor de diensten. Het gaat eerder om 'teasen', om dialoog en interactie te creëren. Belangrijk is wel dat alles wordt opgevolgd en dat de reacties worden opgenomen. Reacties kunnen immers voor het bestuur en diensten interessante info bevatten.

Interactie kan ook bekomen worden door mensen te vragen iets te posten of te reageren. Ook dit gebeurt in samenwerking met de betrokken diensten zodat de reacties door de juiste collega's worden gecapteerd.

6. Personeel en sociale media

Afspraken hieromtrent werden reeds vastgelegd in de gedragscode voor het personeel en moeten in dit document niet opnieuw behandeld worden.

Dany Punle
wd. algemeen directeur

Marleen Kauffmann
wd. burgemeester