



Social Media Policy

Voeg toe.

Los op.

Verrijk.

Voeg toe. Los op. Verrijk.

Deloitte moedigt het gebruik van social media aan. Hoewel de mogelijkheden en kansen ervan groot zijn, is het belangrijk om er zowel zakelijk als privé verstandig mee om te gaan. Om je daarbij te helpen bieden we je deze richtlijnen voor het gebruik van social media aan.

Sociale netwerksites en sociale omgevingen zijn niet alleen interessant voor privégebruik. Ook voor Deloitte zijn ze interessant, omdat ze onze merknaam en naamsbekendheid kunnen versterken. Als Deloitter kun je eenvoudig in gesprek gaan met vrienden, bekenden, kennissen en nieuwe contacten. Laat daarin je professionaliteit zien. En daarmee die van Deloitte!

Deloitte gebruikt diverse social media om in contact te komen en in gesprek te gaan met (potentiële) klanten, (toekomstige) medewerkers, gepensioneerden, alumni en uiteenlopende special interest groepen. We kunnen online laten zien dat we onze waarden – volhardend, pragmatisch en proactief – serieus nemen. We gaan graag de dialoog aan en staan zo dicht bij onze relaties.

Ben jij online zichtbaar?

Als partner (gevolmachtigde) of medewerker van Deloitte. Maar ook als dienstverlener of (tijdelijke) inhuur, stagiaire doormiddel van de ter beschikking gestelde communicatie middelen. Zorg dat je onze Social Media Policy kent

De belangrijkste richtlijn: denk goed na. Het is altijd goed om eerst na te denken over hoe jij social media wilt gebruiken. Het gaat bij social media niet om een eenmalige en eenzijdige reactie op een persoon of een bericht, maar om een langetermijninvestering met een online relatie.

Alle sporen die jij online achterlaat, ook die in een niet-zakelijke context, hebben invloed op de reputatie van Deloitte. Vergelijk het met een schilderij van onze organisatie dat we samen schilderen met pakweg 4.500 verschillende digitale penselen. Daarom is het belangrijk dat je enkele basisprincipes hanteert zodat we allemaal vanaf het zelfde palet werken. We zijn als Deloitters tenslotte allemaal ambassadeurs.

Een mening die je privé op social media uitdraagt kan worden geïnterpreteerd als het standpunt van Deloitte. Maak daarom altijd duidelijk dat het je eigen mening is, niet die van Deloitte. Let er daarnaast op dat wat je openbaar publiceert jou of Deloitte nu of later niet in diskrediet brengt.

Als je via social media communiceert, wees dan altijd respectvol en professioneel. Kortom: draag je steentje bij aan zinvolle discussies, los problemen op en maak gebruik van wat anderen je te bieden hebben!

Meer informatie

Raadpleeg de pagina '[Social Media](#)' en [Reputation & Risk Leadership Office](#) op Insite.

Contact opnemen

Security Office: NLRRLSecurityOfficer@deloitte.nl

Jochem Koole

Social media consultant
jkoole@deloitte.nl

Roos van Vugt

Social media manager
roosvanvugt@deloitte.nl

Social media in de praktijk

Om je op weg te helpen bij het juiste gebruik van social media volgen hier enkele richtlijnen en tips. We gaan hierbij uit van de kernwaarden van Deloitte: volhardend, pragmatisch en proactief. 'Denk goed na' staat voor:

Wees sociaal

Iedereen leest mee op social media. Bedenk dus dat ook onbekenden, huidige of toekomstige relaties, maar ook concurrenten kunnen meelezen. Plaats in ieder geval geen berichten waarvan de inhoud godslasterlijk, kwetsend, obscene of pornografisch is, of die lasterlijke, discriminerende, treiterende, of denigrerende opmerkingen bevatten. Wees altijd oprecht en authentiek. Toon je persoonlijkheid en persoonlijke visie op een respectvolle wijze.

Gebruik je eigen naam

Als je gebruik maakt van (interne of externe) social media, doe dit dan onder je eigen naam. Spreek niet namens Deloitte.

Voeg waarde toe

Help problemen of vraagstukken op te lossen of help vaardigheden te verbeteren. Dat is goed voor je collega's, voor Deloitte en voor jezelf. Als je herkenbaar bent als Deloitte-medewerker komt dat de verbetering van onze dienstverlening en processen ten goede en versterkt dit het merk Deloitte. Let wel even op het volgende:

- Deel alleen inhoudelijk correcte informatie, die je op een heldere manier kunt toelichten;
- Probeer je te beperken tot één standpunt per bericht. Kies voor een krachtig en ondubbelzinnig onderwerp;
- Denk na over wat je met je bericht wilt bereiken. Open niet alleen een discussie, maar volg en stuur die discussie ook.

Wees eerlijk

Iedereen maakt fouten. Wanneer jou dat overkomt, toon dan je professionaliteit: geef je fout toe, biedt persoonlijk je excuses aan en herstel de fout meteen.

Houd je ogen open

Zie je discussies, opmerkingen of vragen die betrekking hebben op Deloitte, onze dienstverlening of onze medewerkers, of zie je beeldmateriaal waarvan je denkt dat het invloed kan hebben op de beeldvorming over Deloitte, neem dan contact op met de afdeling Perscontacten. Als je iets signaleert dat niet door de beugel kan, benader dan het RRL Security Office en de Community Manager.

Denk aan de toekomst

Berichten kunnen jou en Deloitte lang achtervolgen. Iets dat vandaag leuk klinkt, kan morgen of over een week, maand of jaar een geheel andere betekenis krijgen. Denk aan de lange levensduur van berichten op het internet voordat je iets publiceert.

Trots op je werk

Natuurlijk ben je trots op je werk. Wil je namens je afdeling of bedrijfsonderdeel publiceren, overleg dat dan vooraf met de afdeling Perscontacten. Heb je een eigen website, meld dit dan bij je leidinggevende en de afdeling Perscontacten. In geval van nevenactiviteiten is schriftelijke toestemming nodig (raadpleeg de bedrijfscode en het Deloitte Practice Manual). Publiceer je op internet over werkgerelateerde onderwerpen, maak dan kenbaar dat je voor Deloitte werkt.

Overal gelden dezelfde regels, online en offline

- Neem kennis van de bedrijfscode van Deloitte;
- Houd de onafhankelijkheidsregels in het vizier;
- Als je op het punt staat vaktechnisch iets te publiceren, overleg dan vooraf met de verantwoordelijke partner of director. Na publicatie draag jij de verantwoordelijkheid voor wat jij hebt geplaatst;
- Schend geen copyright of andere (intellectuele) eigendomsrechten van Deloitte, haar cliënten en/of derden. Je kan altijd toestemming vragen voor (her) gebruik. Geef met een bronvermelding aan waar je je informatie hebt verkregen;
- Let op internetveiligheid (bijlage 3);
- Houd rekening met de Yammer richtlijnen (bijlage 4).

Veel gestelde vragen

Vraag	Antwoord
Social media	
Moet ik vermelden dat ik bij Deloitte werkzaam ben?	Je bepaalt zelf of je in jouw profiel vermeldt dat je bij Deloitte werkt.
Wanneer moet ik melden dat ik voor Deloitte werkzaam ben?	Maak je kenbaar als Deloitte-medewerker als je je mengt in online conversaties over het merk Deloitte of onze dienstverlening. Je kunt als medewerker gevraagd worden om mee te doen aan online promotiecampagnes voor Deloitte. Deelname is altijd optioneel. Als je besluit deel te nemen, volg dan de instructies van de campagneleider.
Moet ik mijn contactgegevens bij Deloitte afschermen?	Nee, je hoeft je contactgegevens bij Deloitte niet af te schermen op je Facebook of Hyves profiel, tenzij jij daar een voorkeur voor hebt. Als je je persoonlijke of Deloitte-contactgegevens wilt afschermen, kun je via Profiel bewerken > privacy aangeven wie welke gegevens mag zien.
Mag ik vriend, fan of volger worden met medewerkers van concurrenten? En met collega's?	Je bepaalt zelf welke vriendverzoeken je accepteert of welke mensen je uitnodigt om in je netwerk toe te treden. Ook als dat collega's zijn of mensen die werkzaam zijn voor concurrenten, prospects of cliënten.
Mag ik in mijn statusupdates werkgerelateerde zaken noemen?	Deel géén informatie over cliënten of targets buiten de leden van het Client Engagement Team.
Mag ik werkgerelateerd beeldmateriaal (foto's en/of video's) of audiomateriaal (geluidsopnamen) op mijn sociale netwerkprofiel plaatsen?	Plaats geen foto's of video's van kantoorruimten, collega's of door Deloitte georganiseerde evenementen zonder toestemming. Plaats ook geen foto's, audio- of videobestanden die als aanstootgevend, schokkend of kwetsend ervaren kunnen worden.
Mag ik materiaal van derden verspreiden of linken via mijn sociale netwerkprofiel?	Schend geen copyright of andere (intellectuele) eigendomsrechten. Vraag toestemming voor (her) gebruik en geef met een bronvermelding aan waar je je informatie hebt verkregen.
Mag ik nieuws van Deloitte verspreiden via mijn eigen persoonlijke sociale netwerkprofielen?	Medewerkers mogen berichten van onze officiële externe kanalen herplaatsen (linken) binnen hun eigen sociale netwerkprofielen. Officiële externe kanalen zijn bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none">• www.deloitte.nl• www.werkenbijdeloitte.nl• DeloitteNL account op Twitter• DeloitteNederland account op Facebook Geef in je bericht of in je bio aan dat je voor Deloitte werkt, en dat je denkt dat de gedeelde informatie interessant kan zijn voor je vrienden of volgers. Als je twijfelt over de geschiktheid van een bericht (richting jouw vrienden en volgers): niet plaatsen! Daarbij moet je denken aan geheimhouding, belediging, en aan een negatief effect op jou, je collega's, de organisatie en/of het merk.
Mag ik tijdens kantooruren (op Deloitte-apparatuur) mijn social media sites bezoeken?	Mits niet storend voor de dagelijkse werkzaamheden, belasting van het IT netwerk en ons imago.

Vraag	Antwoord
Mag ik reageren op discussies, opmerkingen of vragen over Deloitte, onze dienstverlening of collega's?	<p>Tenzij je in overleg met de afdeling Perscontacten bent benoemd tot formele 'spokesperson' voor Deloitte, beantwoord je geen vragen over Deloitte, onze dienstverlening of onze medewerkers.</p> <p>Als je online discussies, opmerkingen of vragen over Deloitte, onze organisatie, onze dienstverlening of onze medewerkers tegenkomt, neem dan meteen contact op met de afdeling Perscontacten.</p>
Mag ik Deloitte noemen in mijn persoonlijke berichtgeving?	<p>Deel géén informatie over cliënten of targets buiten de leden van het Client Engagement Team.</p> <p>Jouw social media profiel is een weerspiegeling van je persoonlijke mening, visie en denkbeelden. Wees je ervan bewust dat jouw berichten openbaar toegankelijk zijn (tenzij je je profiel hebt afgeschermd). Yammer en SocialCast worden intern gebruikt, en statusupdates op deze netwerken zijn in principe niet voor de buitenwereld zichtbaar. Let op: deze netwerken worden niet beschermd door Deloitte's IT-infrastructuur. Bovenstaande is daarom van toepassing op zowel het publiek toegankelijke Twitter, als voor de intern gebruikte Yammer en SocialCast applicaties.</p>
Mag ik linken naar mijn andere social media profielen en/of naar mijn eigen en door mezelf beheerde internetsites?	<p>Je mag een link opnemen naar je eigen social media profielen.</p> <p>Als je websites in eigen beheer hebt, mag je van daar uit je persoonlijk profiel natuurlijk linken. Geef wel aan in welke context deze websites bij jouw persoon passen (hobby, interesse, studie, nevenactiviteit, etc.).</p>
LinkedIn	
Mag ik in mijn profiel aangeven dat ik benaderd mag worden voor 'job inquiries'?	<p>Op LinkedIn kun je interesse tonen voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Career opportunities • Expertise requests • Consulting offers • Business deals • New ventures • Personal reference requests • Job inquiries • Requests to reconnect <p>Op basis van het door jou beoogde doel van je profiel op LinkedIn, mag je, met uitzondering van de opties 'Business deals' en 'New ventures', aangeven dat je interesse hebt in 'Career opportunities' en 'Job inquiries'.</p>
Mag ik (ex-)collega's een 'recommendation' geven?	<p>Indien je persoonlijk met de (ex-)medewerker hebt samengewerkt, dan mag je op persoonlijke titel een 'recommendation' geven. Indien je niet de leidinggevende van de (ex-)medewerker bent (was), vraag dan eerst na bij de leidinggevende of hij/zij akkoord is met het opstellen van een 'recommendation' (zeker wanneer er specifieke omstandigheden gelden die hebben geleid tot het vertrek van de medewerker).</p>
Mag ik 'recommendations' van anderen over mij op mijn profiel tonen?	<p>Indien je persoonlijk met de schrijver van de 'recommendations' hebt gewerkt, mag je dergelijke aanbevelingen op je profiel tonen.</p>

Begrippen

Type sociaal netwerk	Voorbeeld
Social media, contact met vrienden en bekenden	Hyves , Facebook , Ning , Bebo
Microblogs	Twitter , Yammer , Socialcast
Zakelijke netwerken, contact met zakelijk contacten	LinkedIn
Sociale videonetwerken	YouTube
Sociale fotonetwerken	Flickr , Instagram
Sociale bookmark/share sites	AddThis , ShareThis , Digg , Slideshare
Wiki	Wikipedia
Fora en message boards	forum.top-consultant.com/UK/list.aspx
Blogs	www.werkenbijdeloitte.nl/blog , blog.deloitte.nl
Review sites (product-/dienstenaanbiedersbeoordelingen)	Vergelijk.nl , Kieskeurig.nl

Internetveiligheid

Om veilig te opereren op het internet in het algemeen en op social media in het bijzonder geven we hieronder een overzicht van de online risico's en hoe je ze kunt beperken.

Er zijn risico's verbonden aan het gebruik van online diensten en social media. Zo zijn er verschillende online diensten waarmee je gemakkelijk e-mail kunt versturen of afspraken mee kunt plannen. Uit onderzoek is gebleken dat sommige medewerkers van Deloitte gebruik maken van online diensten zoals Google Calendar. Met behulp van Google Calendar kun je wereldwijd via internet je agenda delen. Dit betekent echter dat vertrouwelijke informatie snel in verkeerde handen kan vallen. Met andere woorden: wees terughoudend in het gebruik van dergelijke diensten.

Als professionals gaan we altijd vertrouwelijk om met informatie van en over onze cliënten. Het zakelijk gebruik van online diensten zoals MSN, Yahoo Messenger, Hotmail en Gmail kan er voor zorgen dat informatie ongewenst wordt verspreid over het internet. De privacy is op geen enkele manier gewaarborgd. Bij gratis online tools als Slideshare, Prezi draag je bij aanmelding zelfs je eigendomsrechten over. Daarom zijn deze toepassingen vaak niet veilig genoeg om de vertrouwelijke informatie van onze cliënten en Deloitte te beschermen en derhalve niet toegestaan te gebruiken.

We moeten er voor waken dat online gegevens van jou, andere medewerkers, cliënten en Deloitte niet in handen komen van kwaadwillenden, ook wel internetcriminelen genoemd. Je kunt dit zoveel mogelijk voorkomen door de volgende richtlijnen te hanteren:

- Weet wie je als vriend, volger of contact aan je netwerk toevoegt;
- Volg de Deloitte-richtlijnen;
- Gebruik sterke wachtwoorden. Probeer hergebruik van hetzelfde wachtwoord zoveel mogelijk

te beperken en maak nooit gebruik van de wachtwoorden die je ook voor onze Deloitte-applicaties gebruikt;

- Zorg dat je virusscanner up-to-date is; niet alleen van je Deloitte-computer maar ook van je thuiscomputer als je die ook voor zakelijke berichten gebruikt. Antivirussoftware kan de meeste kwaadaardige software detecteren en je tijdig waarschuwen en/of cyberaanvallen afslaan;
- Installeer tijdig de beveiligingsupdates voor je software en browsers. Zo ben je beter beschermd en voorkom je misbruik door internetcriminelen.
- Zorg voor de juiste security en privacy instellingen voor de bescherming van je identiteit en (persoons)gegevens.

Het RRL Office

Het RRL Office (Ethical Office, Privacy Office en Security Office) is belast met het toezicht op en de handhaving van de social media gedragingen binnen Deloitte Nederland. Bij onfatsoenlijk en/of wangedrag binnen de Deloitte Social Media activiteiten kan het RRL Office hier nader onderzoek naar doen en zo nodig optreden met inachtneming van de geldende regelgeving, de Deloitte Privacy Policy en andere relevante beleidsuitgangspunten. Zie de Deloitte richtlijnen op de RRL pagina.

Yammer als intern social medium

Yammer is onze interne social media toepassing voor zakelijke informatie-uitwisseling.

Deloitte heeft een eigen policy voor het gebruik van Yammer. Dit op grond van de uitgangspunten van de Wet bescherming persoonsgegevens. Voor de Deloitters die al gebruik maken van Yammer geldt dat zij voor informatie verwezen worden naar Insite. Pas met een akkoordverklaring kunnen Deloitters Yammer daadwerkelijk gebruiken. De toestemming wordt binnen de applicatie bewaard. In dit document willen we je kort wijzen op wat deze gebruikerspolicy inhoudt en wat dit verder voor het gebruik betekent.

- In de Deloitte Social Media Policy zijn alle relevante aandachtspunten ook met betrekking tot het gebruik van Yammer genoemd. Er is dus geen verschil tussen openbare en interne social media. De beleidsuitgangspunten zijn te vinden op de RRL en Social Media pagina's van Insite.
- Door de registratie te accepteren ga je akkoord met het gebruik van je persoonsgegevens in overeenstemming met de Yammer Privacy Statement. Houd er rekening mee dat bepaalde links op Yammer kunnen leiden tot bronnen die worden onderhouden door externe partijen waarover Deloitte geen controle heeft. Lees daarom de gebruikersvoorwaarden en het privacy statement van elke externe partij.
- Deloitte is niet verantwoordelijk voor het gebruik, misbruik of verduistering van alle persoonlijke informatie die je uploadt, plaatst, of anderszins deelt via deze tools.

- Het Global Network, evenals de reguliere Yammer-applicatie (NL-versie), worden gehost in de Verenigde Staten van Amerika door Yammer Inc. Yammer stemt met betrekking tot het verzamelen en gebruiken van persoonlijke gegevens in met het VS-EU Safe Harbor Framework en het VS Zwitserse Safe Harbor Framework. Meer informatie vind je op <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Yammer contentrichtlijnen

Let bij het gebruik van Yammer op de volgende richtlijnen:

- Noem geen cliëntnamen en plaats geen cliëntinformatie;
- Gebruik links in plaats van het uploaden van attachments;
- Voeg waarde toe aan Yammer door anderen te helpen hun werk beter te doen of samen problemen op te lossen;
- Upload alleen materiaal als je hiervoor toestemming hebt van alle betrokkenen;
- Introduceer collega's via Yammer aan andere experts binnen Deloitte zodat we als professionele organisatie én als professionals samen verder groeien.

Attentie

- Alle conversaties/discussies worden 18 maanden na de laatste reply verwijderd;
- Alle attachments worden automatisch na 6 maanden verwijderd.

Gebruik Yammer dus niet als opslagplaats en voor het delen van documenten, afbeeldingen of video's!