

Social-Media-Richtlinie

Empfehlungen und Leitfaden für die Nutzung sozialer Medien für ehren- und hauptamtliche Mitarbeiter der Malteser

Internetnutzung

Ob und in welchem Umfang Sie am Arbeitsplatz das Internet für private Zwecke nutzen dürfen, bestimmt sich nach der [ITK-Richtlinie](#) und eventuell nach ergänzenden Dienstvereinbarungen.

Nutzung sozialer Medien

Vielleicht haben Sie auch schon persönliche Profile in den sozialen Medien. Einige allgemeine Hinweise und Tipps, z.B. zu den Privatsphären-Einstellungen bei Facebook, werden wir im Intranet für Sie immer möglichst aktuell halten.

Sobald Sie allerdings als Malteser in Erscheinung treten, berühren Ihre Aktivitäten direkt oder indirekt auch die Malteser. Daher sollen die folgenden Richtlinien Ihnen helfen, sich in dieser Position verantwortungsvoll und sicher in den sozialen Medien zu bewegen.

Sie sind bindend für Ihre Äußerungen in sozialen Medien, wenn es um Ihre Arbeit oder Ihr Engagement für die Malteser geht oder sie Themen in Zusammenhang mit den Maltesern behandeln.

Generell gilt...

- ... keine Interna.
- ... keine vertraulichen Informationen von Patienten, Betreuten, Kunden, (Name, Foto etc.).
- ... keine abwertenden, rassistischen, beleidigenden etc. Äußerungen.
- ... keine wahrheitswidrigen Tatsachenbehauptungen
- ... keine wettbewerbsrechtlich bedenklichen oder unzulässige Äußerungen
- ... kein Mobbing.
- ... Äußerung von Kritik ist grundsätzlich erlaubt, sollte aber immer konstruktiv und nur intern geäußert werden (nutzen Sie hierfür die internen Möglichkeiten zum Austausch)

Deshalb:

- Agieren Sie verantwortungsvoll
- Achten Sie die Persönlichkeitsrechte anderer
- Beachten Sie das Urheberrecht und Datenschutz
- Seien Sie ehrlich, freundlich, höflich und respektvoll
- Und – wenn Sie es möchten - seien Sie Botschafter für Malteser-Inhalte!

Erstellt von:	Geprüft von:	Freigegeben von:	Am:	Seite 1 von 3
Referent/in Unternehmenskommunikation	Abteilungsleitung Unternehmenskommunikation	Geschäftsführender Vorstand MHD e.V.; Geschäftsführung MHD gGmbH; Geschäftsführung Malteser Deutschland	01.01.2018	

Nicht veröffentlicht werden dürfen:

- personenbezogene Daten
- einsatzbezogene Daten
- vertrauliche Informationen (zu Patienten, Kunden, Geschäftspartner, etc.)
- geschäftsschädigende Äußerungen
- wahrheitswidrige Tatsachenbehauptungen
- wettbewerbsrechtlich bedenkliche oder unzulässige Äußerungen

Wer spricht offiziell für die Malteser?

Es ist klar geregelt, wer offiziell für die Malteser spricht. Zentral ist dies der Vorstand/die Geschäftsführung bzw. die von ihm/ihr beauftragten Personen, speziell die Pressestelle, aber auch je nach Thema, leitende Mitarbeiter aus den Fachbereichen.

Die zentralen Malteser Online-Präsenzen werden von der Malteser Kommunikation koordiniert und in Abstimmung mit den Fachbereichen inhaltlich „bespielt“. Die so genannte Administration liegt immer bei der Malteser Kommunikation.

Je nach Medium gibt es darüber hinaus noch Redakteure, die – nach entsprechender Schulung – eigenverantwortlich Inhalte erstellen und veröffentlichen können. Das gilt auch für Reaktionen auf Kommentare. Allen Maltesern, die sich im offiziellen Auftrag in den sozialen Medien äußern, steht die Malteser Kommunikation bei Bedarf gerne beratend zur Seite.

Achtung - im Einsatzfall

Im Einsatzfall gelten die jeweils dafür definierten Kommunikationsregelungen. Helfer und Mitarbeiter dürfen sich während eines Einsatzes nicht in sozialen Medien äußern, nur die hierfür offiziell befugten Personen (Einsatzleiter und Pressestelle) dürfen das. Auch vor und nach einem Einsatz dürfen Äußerungen nur in Abstimmung mit der Einsatzleitung/Pressestelle erfolgen. (Ein Hinweis auf den bevorstehenden Einsatz z.B. bei einer Veranstaltung ist über die Einsatzleitung/Pressestelle erlaubt.)

Auf gar keinen Fall dürfen vertrauliche Informationen preisgegeben werden, dazu gehören alle für die Durchführung des Einsatzes relevanten Informationen sowie alle personenbezogenen Daten von Personen, die mit dem Einsatz in Beziehung stehen.

Agieren Sie verantwortungsvoll

Schützen Sie sich, Ihre Familie und Freunde auch in sozialen Medien, in dem Sie nur das veröffentlichen, was Sie auch verantworten können. Und bedenken Sie dabei immer, dass einmal Veröffentlichtes kaum wieder vollständig aus dem Netz gelöscht werden kann. So lassen sich über einfache Personensuchmaschinen und andere freiverfügbare Tools im Web schnell viele Informationen über Personen zusammentragen, die Rückschlüsse auf Privates und Berufliches ermöglichen. Wenn Sie in sozialen Medien aktiv sind, sollten Sie die aktuellen Entwicklungen hierzu verfolgen und die allgemeinen Empfehlungen beachten – angefangen davon, dass Sie nicht Ihre Urlaubsabwesenheit in sozialen Netzen bekannt machen, bis hin zu der bewussten Auswahl Ihrer detaillierten Privatsphären-Einstellungen.

Für jede Äußerung sind Sie persönlich verantwortlich. Das Internet ist kein rechtsfreierer Raum. **Beachten Sie daher insbesondere das Urheberrecht für Fotos, Video- und Audiomaterial, Texte aller Art etc. Geben Sie Ihre Quellen an und beachten Sie entsprechende Lizenzvereinbarungen.**

Achten Sie die Persönlichkeitsrechte anderer

Darüber hinaus gilt es auch, die Persönlichkeitsrechte anderer zu achten, in dem Sie keine Fotos von Menschen einstellen, die nicht mit einer Veröffentlichung auf den sozialen Plattformen einverstanden sind. Dies gilt insbesondere auch für Foto- oder sonstiges Material mit/über Minderjährige.

Respektieren Sie die Privatsphäre der Menschen in Ihrem beruflichen (und privaten) Umfeld. Außerdem gelten selbstverständlich die Datenschutzrichtlinie und Vereinbarungen aus dem Arbeitsvertrag. Vertrauliche Informationen haben nichts in sozialen Netzwerken zu suchen: Daten von Patienten, Kunden, Förderern, Geschäftspartnern, Arbeitskollegen, etc. sind streng vertraulich zu behandeln. Ein Verstoß kann arbeitsrechtliche Konsequenzen haben.

Seien Sie ehrlich

Sie entscheiden, ob Sie sich in Ihren privaten Profilen als Mitarbeiter/in der Malteser zu erkennen geben. Agieren Sie jedoch immer offen, wenn Sie sich an Diskussionen beteiligen, die die Arbeit der Malteser berühren. Gerade bei kritischen Diskussionen ist es wichtig, von vornherein klar zu machen, in welcher Beziehung man zum Thema steht. Ein kurzer Hinweis genügt: „Ich bin (ehrenamtlicher) Mitarbeiter der Malteser und vertrete hier meine eigene Meinung.“

Um Missverständnisse zu vermeiden, sollten Sie deutlich machen, welche Teile Ihrer Aussagen Meinungen und welche Fakten darstellen.

Seien Sie freundlich, höflich und respektvoll

Bleiben Sie stets höflich und agieren Sie freundlich. Beleidigungen und abwertende Kommentare aufgrund von Geschlecht, Religion oder ethnischer Herkunft sind tabu. Sie diskreditieren damit sich und die Malteser. Damit keine falschen Schlüsse gezogen werden, sollten Sie auch parteipolitische Meinungsäußerungen nicht in Verbindung mit Ihrem Engagement bei den Maltesern bringen. Lassen Sie sich nicht in eine unfaire Diskussion hineinziehen.

Seien Sie Botschafter für Malteser-Inhalte

Wenn Sie aktiv in sozialen Medien sind, freuen wir uns, wenn Sie helfen, auf die Malteser Präsenzen im Web aufmerksam zu machen, Malteser-Themen zu verbreiten und sich mit den Maltesern zu identifizieren.

Verlinken, Kommentieren, Teilen – all das hilft, die Malteser auch über die eigenen Reihen hinaus bekannt zu machen. Bringen Sie Ihre Erfahrung, Ihre Fachlichkeit, Ihre Meinung und Ihre Menschlichkeit mit ein. Werden Sie zu Ihrer Meinung als Malteser gefragt, können Sie auch immer auf die offiziellen Seiten der Malteser im Netz verweisen.

Inkrafttreten

Diese Richtlinie tritt nach Verabschiedung durch den 5er-Rat der Malteser zum 01.01.2018 in Kraft.