



Checklist over omgaan met sociale netwerksites

Philippe Bocklandt

Kruis aan welke vragen in verband met het communiceren via sociale netwerksites je relevant vindt voor jezelf of voor jouw organisatie.

Deze checklist is geïnspireerd door de vragen die 60 deelnemers binnen de lerende netwerken 'Sociaal werk netwerk' online stelden.

thema		vraag	relevant	nr
Facebook - Linked In en Twitter - eerder technisch bekeken -	Facebook Profiel – pagina - groep	Facebook: verschil tussen profiel - pagina - groep? Wat is meest praktisch en hoe werkt het concreet?		1
		Werk ik best vanuit een privé- of vanuit een werk-Facebookprofiel?		2
		Heb ik een extra profiel (anders dan privé) nodig om een Facebook-pagina voor de organisatie op te zetten?		3
		Beheren van een Facebookpagina van organisatie, kan dat alleen maar via een persoonlijk Facebook-profiel?		4
		Hoe kan ik op Facebook al dan niet met gesloten of geheime groepen werken?		5
		Een groep maken ... kan dit enkel vanuit een Facebook-profiel of ook vanuit een Facebook-pagina?		6
		Facebookgroepen met <i>anonieme vrijwilligers</i> ... lukt dat als communicatieplatform?		7
		Hoe maak ik een Facebookgroep zo privé mogelijk?		8
	Facebook - berichten	Hoe werkt het posten en doorsturen van berichten op Facebook?		9
		Hoe plan ik posts in op Facebook i.p.v. meteen plaatsen?		10
		Hoe kan ik reacties op Facebookpagina beheren?		11
		Posts van cliënten (ook reacties op een eigen post) eerst goedkeuren op Facebook, lukt dat?		12

thema	vraag	relevant	nr
Facebook - Linked In en Twitter - eerder technisch bekeken -	Facebook allerlei	Hoe deel ik vrienden in op Facebook?	13
		Hoe persoonlijke werkprofielen linken aan organisatiepagina's?	14
		Hoe verhoog ik de kans dat mijn bericht gelezen wordt?	15
		Hoe boost ik het bereik van een bericht?	16
		Hoe kan ik berichten op sociale media pushen zonder dat het geld kost?	17
		Wat kost geld en wat niet? (adverteren)	18
		Technische kennis rond Facebook 'FAQ's'	19
		Waar vind ik overzichtelijk de essentie van de vaak wijzigende Facebook privacy-instellingen?	20
		Wat zijn de risico's als ik de pagina's niet dagelijks kan opvolgen?	21
		Hoe kan ik (privé)foto's delen zonder contactgegevens van de doelgroep te hebben?	22
		Hoe werken al die tentakels van de sociale media nu precies? Wat gebeurt er achter de schermen?	23
		Hoe beslist Facebook welke berichten waar komen?	24
		LinkedIn	Hoe werkt LinkedIn?
	Wat zijn de voor- en nadelen van een gratis of betalende LinkedInaccount?		26
	Hoe maak ik een organisatiepagina op LinkedIn?		27
	Hoe zorg ik voor meer volgers op LinkedIn?		28
	Kies ik voor een groep of pagina op LinkedIn?		29
	Wat post ik op LinkedIn?		30
	Hoe zet ik iets op LinkedIn?		31
	Twitter	Wat is het doel en de werkwijze van Twitter?	32
		Hoe volg ik Twitter? Hoe lees ik dat?	33
		Hoe werkt Twitter in de praktijk en wat zijn # hashtags?	34
		Hoe volg ik Twitteronderwerpen op een eenvoudige manier?	35
		Hoe kan ik de stroom aan berichten op Twitter structureren?	36
		Hoe bewaar ik overzicht op mijn Twitter-account?	37
	Andere sociale netwerk	Welke andere netwerksites of tools bestaan? Yammer, Youtube, Pinterest, blogs...? Wat is de meerwaarde?	38
		Wat zijn alternatieven voor Facebook voor jongeren om veilig te oefenen in gebruik met sociale netwerksites?	39
		Wat zijn de voordelen van Hootsuite en hoe werkt het praktisch?	40

thema	vraag	relevant	nr	
Facebook - Linked In en Twitter - eerder inhoudelijk bekeken -	Strategie	Hoe plan ik berichten?	41	
		Moet/mag ik iedere dag iets posten? Wat is een goeie frequentie?	42	
		Hoe vaak mag ik posten of tweeten zonder saai of irritant te worden?	43	
		Hoe kan ik opvallen in de dagelijkse batterij berichten?	44	
		Wat is het ideale moment om te tweeten en te posten om zoveel mogelijk gelezen en gezien te worden?	45	
		Welke posts scoren best (afmetingen foto's, ...)?	46	
		Hoeveel medewerkers beheren de Facebookpagina? ... Gelijkaardige communicatiestijl = belangrijk	47	
		Hoe via een knop mensen meteen laten inschrijven voor een activiteit?	48	
		Welk device/apparaat gebruik ik best om met social media om te gaan (smartphone, tablet, pc)?	49	
	meerwaarde sociale netwerksite	Waarom LinkedIn en Twitter gebruiken in de sociale sector?		50
		Wat is nut en meerwaarde van LinkedIn en Twitter?		51
		Voor welke doelgroepen is Twitter en LinkedIn wel/niet zinvol?		52
		Twitter – Facebook - linkedIn: voor- en nadelen + én-én of of-of?		53
		Hoe kun ik als netwerk/koepel sociale media inzetten als communicatiemiddel met onze lidorganisaties?		54
		Hoe zorg ik ervoor dat mijn bedrijfsprofiel op LinkedIn een toegevoegde waarde heeft?		55
		Welke inhoud verspreid ik best via welk sociaal medium?		56
		Welke meerwaarde kan een groepspagina hebben t.g.o. een klassiek organisatiepagina?		57
		Aanwezig zijn op sociale media om aanwezig te zijn, is dat wel zinvol? Wat is de meerwaarde?		58
	promotie en profilering	Hoe kan ik de nieuwe website of projecten op een interessante manier in de kijker zetten?		59
		Hoe kan ik onze dienst bekend maken bij onze vrijwilligers? Welke valkuilen? Welke SNS het beste?		60
		Hoe kan ik onze Facebookpagina of -groep efficiënt promoten?		61
		Hoe kan ik verwijzers en hulpverleners bereiken om ons aanbod bekend te maken?		62
		Hoe bereik ik mensen van buiten de organisatie bij bijvoorbeeld evenementen?		63
		Hoe meer leden werven op mijn Facebookpagina?		64
		Hoe krijg ik meer kwalitatieve likes voor mijn Facebookpagina?		65
		Hoe krijg ik een moeilijk onderwerp geliket?		66
		Hoe collega's mobiliseren om onze pagina te liken en posts te delen?		67
		Wat is de zin van werken met advertenties?		68
		Hoe zet ik een hele mediacampagne (actie, organisatiebekendheid) op via sociale netwerksites?		69

thema		vraag	relevant	nr
Facebook - Linked In en Twitter - eerder inhoudelijk bekeken -	doelgroep bereiken	Wie kan ik bereiken met een Facebookpagina: (potentiele) cliënten, hulpverleners, doorverwijzers, ...?		70
		Hoe kan ik mijn doelgroep beter bereiken op Facebook? Hoe kan ik community bouwen rond een thema?		71
		Hoe krijg ik onze vrijwilligers op onze Facebookpagina?		72
		Hoe bereiken van nieuwe professionele doelgroepen?		73
		Hoe werk ik met een Facebookgroep voor mensen met een mentale beperking?		74
		Hoe moet ik inzetten op verschillende doelgroepen met 1 platform (zonder onderlinge irritatie van de fans)?		75
	fondsen werven	Sociale media als middel om gericht fondsen te werven - hoe pak ik dit efficiënt aan?		76
		Kan ik ons via sponsoring linken met bedrijven?		77
		Hoe zichtbaarheid van huidige sponsors verhogen?		78
	mensen werven	Hoe kan ik leden werven via sociale netwerksites?		79
		Is het zinvol om – naast LinkedIn – ook Facebook of Twitter te gebruiken voor bekendmaking van vacatures?		80
		Hoe sollicitanten en stagiairs werven? (aanvullend op www.vdab.be)		81
		Hoe werf ik vrijwilligers via sociale netwerksites?		82
		Wat zijn valkuilen rond werving vrijwilligers via sociale netwerksites?		83
	algemeen	Eigen inhoud versus info delen/retweeten/... wat is interessantst en wat kan (niet)?		84
		Mag ik naast professionele posts ook 'leuke' posts aanbrenge? In welke verhouding?		85
		Hoe kan ik leren van 'grote' (non-)profits rond aanpak?		86
		Crisiscommunicatie ook online via SM? Of zet ik enkel positieve zaken op sociale media?		87
		Hoe een sfeer, visie, gevoel, identiteit ... meedelen aan buitenstaanders (imago, kernwaarden, overtuigen)?		88
	planning	Hoe bewaak ik evenwicht in topics op onze pagina (niet enkel aspect van organisatie belichten)?		89
		Hoeveel en welk soort pagina's maak ik? Eén pagina of meer (voor events en per doelgroep,)?		90
		Wat met vragen van anderen om heel veel te delen op onze Facebook (vb. vrijwilligersvacatures)?		91
	Facebook en hulp verlenen	Hoe gebruik ik Facebook met cliënten? Enkel als infokanaal of ook voor afspraken of antwoorden op vragen?		92
		Hoe kan ik sociale media gebruiken zonder dat het begeleiding wordt?		93
		Kan individuele begeleiding via Facebook? Waarop letten?		94
Hoe kan ik moeilijk bereikbare cliënten bereiken?			95	

thema		vraag	relevant	nr
Facebook - Linked In en Twitter - eerder inhoudelijk bekeken -	interactie	Hoe kan ik meer interactie genereren op onze Facebook-pagina?		96
		Vriend worden met directie? Met collega's? Met cliënten?		97
		Posts verwijderen ... (wanneer) wel of niet?		98
		Acties om betrokkenheid te vergroten om nieuwe sociale media te gebruiken		99
		Hoe houd ik een groep levendig/actief op sociale netwerksites?		100
		Hoe organiseer ik een succesvolle Facebookwedstrijd en wat zijn de regels?		101
		Hoe zorg ik voor meer en vooral meer continue interactie op Facebook?		102
		Hoe krijg ik échte reactie en interactie via sociale netwerksites (en niet allen likes)?		103
		Welke soort posts creëren verbondenheid?		104
		Hoe met Arabisch/Turks in Facebook-communicaties omgaan?		105
		Hoe sociale media campagnematig inzetten, vb. petitie, sensibilisering?		106
mix van off- en onlinecommunicatie	mix online- communicatie	Is Facebook de juiste plaats om de werking van onze organisatie te verkondigen? Zijn er andere kanalen?		107
		Heb ik beter 1 algemene pagina op Facebook of verschillende (per initiatief, project, suborganisatie)?		108
		Hoe kunnen website - Facebook - Twitter - ... elkaar versterken?		109
		Hoe link ik een elektronische nieuwsbrief aan sociale media?		110
		Hoe sociale netwerksites integreren in website?		111
		Digitale nieuwsbrief + berichten op website + posts op Facebook & Twitter ... in welke volgorde of tegelijk?		112
	mix online- offlinecommu- nicatie	Evenwicht tussen website, nieuwsbrief, Facebook, linkedIn. Alles overal of specificeren?		113
		Wat bespreek ik F2F over wat ik van een cliënt gezien hebt op zijn Facebook-profiel?		114
		Hoe maak ik offline en online reclame voor (nieuwe) online media?		115
		Zijn sociale netwerksites nodig? Moeten we altijd/overal bereikbaar zijn? Is e-mail/SMS niet voldoende?		116
		3-maandelijks tijdschrift en Facebook: zet ik tijdschrift of een artikel reeds 1 maand vooraf op Facebook?		117
	efficiëntie	Hoe met een minimum aan tijd een maximum aan communicatiekanalen benutten?		118
		Hoe werkt Hootsuite en wat is de meerwaarde?		119
		Welke sociale netwerksite voor welke doelgroep (vb. Twitter - beleid en pers)?		120
		Er zijn automatische links tussen Facebook, Twitter en LinkedIn: hoe doe ik dit?		121
		Hoe info en interactie differentiëren naar doelgroep, gebruikers, collega's, fans, werkveld, ... ?		122
		Gebruik ik als kleine organisatie een mix van social media of beter 1 zoals Facebook?		123
		Wat is de rol en meerwaarde van sociale media professionals (marketing, reclame, ...)?		124
Hoe bereik ik kansarmen best? Via website, Facebook, drukwerk, buurthuis, straathoekwerk...?		125		

thema		vraag	relevant	nr
zicht krijgen op SNS-communicatie		Waar kan ik zien hoeveel en of er doorgeklikt wordt naar mijn Facebookberichten?		126
		Hoe kan ik nagaan of mensen de website en Facebookpagina kunnen vinden en of ze er iets aan hebben?		127
		Hoe kan ik zien wie mijn berichten ziet?		128
		Hoe en wat kan er allemaal gemeten worden van activiteiten op Facebook, Twitter en LinkedIn?		129
		Waar kan ik zien wat er over onze organisatie wordt gezegd? Statistieken daarover?		130
		Hoe volg ik op Facebook, Twitter enz. wat er over ons gezegd wordt zonder dat de hele tijd live te volgen?		131
		Hoe werken met Google Alerts - analytics - Ad-words – social mention?		132
deontologische kwesties	Privé en professioneel	Wat als ik Twitter voor het werk? In het kader van het werk? Hoe pak ik dat best aan?		133
		Communiceren vanuit mijn rol als begeleider, vanuit de organisatie of vanuit een privé werkprofiel?		134
		Hoe bewust zijn van mijn privacy + hoe die instellen?		135
		Tot hoe ver reikt de privé-verantwoordelijkheid (vb. bij posten van foto's)?		136
		In welke mate moet ik privé en professioneel gebruik van elkaar scheiden?		137
		Wat als Facebook mijn chatgegevens 'open' stelt?		138
	verantwoordelijk	Ben ik of is de organisatie verantwoordelijk als een cliënt/externe fouten plaatst op werk-Facebook?		139
		Wat met beledigende, persoonlijke of racistische reacties?		140
		Kan ik via een disclaimer onderscheid maken tussen wat werk of privé is?		141
		Wat als er alarmerend bericht van een jongere op mijn Facebook staat en ik werk niet die dag?		142
		Een collega wil niet met foto op Facebook - wat als cliënt foto post in de groep van die collega?		143
		Ben ik / Is organisatie verantwoordelijk voor foto/bericht die cliënt over een activiteit op zijn Facebook zet?		144
		Ben ik als begeleider/organisatie aansprakelijk voor wat cliënt onder mijn toezicht doen op sociale media?		145
	beschermen	In hoever kan ik cliënten beschermen voor wat ze zelf posten / wat anderen over hen posten?		146
		Moet ik als hulpverlener bepaalde cliënten niet beschermen - ook al zijn ze wilsbekwaam?		147
		Hoe reageer ik als mensen hun eigen privacy in het gedrang brengen?		148
		Mag ik als begeleider aan mijn cliënt vragen zijn/haar Facebook-profiel en berichten te laten zien?		149
		Wat kan ik doen om de cliënten mediawijs te maken voor het communiceren via sociale media?		150
	foto's	Is schriftelijke toestemming nodig indien ik foto's van medewerker/cliënt gebruik op sociale netwerksites?		151
		Waarom de standaardregel: zo weinig mogelijk foto's van mensen en indien toch dan enkel van op de rug?		152
Maakt de 'rug' van mensen hen dan zo onherkenbaar? Is dit voldoende?			153	
Hoe met privacy bij het posten van foto's omgaan?			154	
Hoe inclusie/draagvlak voor mensen met beperking vergroten als ik hun foto's niet mag laten zien?			155	

thema		vraag	relevant	nr
deontologische kwesties	privacy	Wat als cliënt me via Facebook iets vertelt dat zinvol is voor zijn begeleider (die niet op FACEBOOK zit)?		156
		Hoe met beroepsgeheim op platformen met sterk commerciële en 'anti-privacy' inslag omgaan?		157
		Elke collega vindt respect en privacy belangrijk, maar wat houdt dat exact in?		158
		Privacy: wat kan en wat kan niet?		159
		Mag ik chatten via Facebook met cliënten over concrete hulpvragen?		160
		Hoe doen cliënten het tot nu toe op Facebook? Zijn er veel schendingen van de privacy?		161
		Een aantal leefgroepen willen op Facebook. Hoe doe ik dit veilig (= niet in strijd met privacy)?		162
		Hoe veilig zijn sociale netwerksites bij individuele hulp een jongeren en gezinnen? Wat kan er wel en niet?		163
		Wat met de privacy van onze gasten: foto's en dingen die geschreven worden door/over hen		164
		Hoe met privacy van cliënten omgaan? Willen ze onze pagina wel liken?		165
		Kan ik vragen aan onze cliënten om zich verplicht aan te sluiten bij een gesloten Facebook-groep?		166
		Hoe met (doorbreken van) anonimiteit omgaan bij gebruik sociale media?		167
		Facebook-posts worden té persoonlijk > (hoe) reageren? Verwijderen posts?		168
		Actief Facebook gebruiken ... uitsluiting van cliënten die geen Facebook-account hebben?		169
social media policy	inhoud	Welke online contactgegevens krijgen de cliënten van de medewerkers?		170
		Zijn stijlverschillen een probleem als er verschillende mensen posten?		171
		Waar ligt persoonlijke en organisatiegrens i.v.m. communiceren op social media en reputatiemanagement?		172
		(Hoe) Afspraken rond het delen van (privé-account) social media maken met medewerkers?		173
		Mag communicatie tussen medewerkers via Facebook communicatie via andere kanalen vervangen?		174
	wie en wanneer online communiceren	Hoe werk-gebruik van sociale media matchen met privégebruik tijdens werkuren?		175
		Hoe met Facebook binnen/buiten de uren omgaan?		176
		Wat is een goed gsm- en smartphonebeleid voor personeel tijdens de uren?		177
		Internet en social media openstellen tijdens werkuren? Voor iedereen? Enkel tijdens middagpauze?		178
		Hoe stroomlijn ik al die accounts als er verschillende mensen de tools beheren?		179
	voor-waarden	Kan het werk verwachten dat ik met bijv. Youtube werk en deze tools dan toch niet ter beschikking stelt?		180
		Hoe spreekt men af met medewerkers?		181
		Bepaalt de organisatie of ikzelf of ik werk vanuit een privé of vanuit een professioneel Facebookprofiel?		182
	niveau en vorm	Een gedragscode voor medewerkers op sociale media - hoe ziet dat er uit? Wat staat daar in?		183
		Worden richtlijnen werkprofiel Facebook per sector, per organisatie of per individu bepaald?		184
		Wat zijn do's en don'ts voor medewerkers voor een duidelijk open beleid voor werken met social media?		185

thema		vraag	relevant	nr
Implementeren werken met sociale netwerksites	wat eerst	Eerst gedragen visie en dan activiteiten ontplooiën of visie opbouwen door ervaringen met sociale media?		186
		Bottom-up, pionier-driven & intrinsieke motivatie ... is dit in de welzijnssector voldoende om te slagen?		187
	proces	Hoe ga ik van Red Monkey (innovatie) naar brede gedragenheid in de praktijk?		188
		Wie zorgt voor de opvolging als er concrete vragen gesteld worden via sociale media?		189
		Hoe zorgen dat Facebookactiviteit niet wegvalt als trekker weg is?		190
	opstart	Hoe begin ik er aan?		191
		Hoe begin ik aan een communicatieplan voor social media?		192
		Hoe lanceer ik aanwezigheid op sociale netwerken? Hoe geraak ik aan eerste likes?		193
		Hoe community opstarten? Via welke media en welke regels (intern en extern)?		194
		Waar zit onze doelgroep online? Hoe weet ik dat?		195
	randvoorwaarden	Welk budget moet ik voorzien voor communicatie via sociale netwerksites?		196
		Wat is een realistische tijdsbesteding als ik frequent wil posten en alles wil opvolgen?		197
		Hoeveel uren per week moet ik minimaal/maximaal investeren in sociale media?		198
		Hoe moet ik de pagina onderhouden als er geen werkuren voor voorzien zijn?		199
		Is het zinvol en haalbaar om te werken met een redactieraad?		200
		Hoe implementeren onder tijdsdruk of met schrik om sociale netwerksites uit te proberen?		201
	personeelsaspecten	Beheer social media in grote organisatie: individu of team - medewerkers uit diverse afdelingen?		202
		Hoe vrijwilligers inzetten op sociale media, als beheerder of als ambassadeur?		203
		Hoe begin ik aan Facebookcommunicatie binnen een grote organisatie? Alle partijen betrekken of alleen?		204
		Kan ik onze eigen medewerkers (min of meer) verplichten lid te zijn van onze Facebook-pagina?		205
		Hoe kan ik best digitale skills van medewerkers ontwikkelen?		206
		Moet iedereen in de organisatie mee op de trein van sociale media?		207
		Een collega's wil niet op Facebook - wat met cliënten van die collega die toch via Facebook contact willen?		208
		Hoe collega's aanmoedigen om iets te posten?		209
		Hoe houd ik al de medewerkers in de organisatie alert, want vaak hebben zij ideeën, nieuws?		210
		Hoe verhoudt werk met social media vanuit de medewerkers zich t.a.v. de communicatieverantwoordelijke?		211
draagvlak beleid	Toestemming van bestuursniveau: hoe aanpakken? Wat als er weerstand is bij directie/ bestuur?		212	
	Hoe en met welke argumenten kan ik het beleid (en collega's) meekrijgen in gebruik van sociale media?		213	